

## IV

(Pranešimai)

## EUROPOS SAJUNGOS INSTITUCIJŲ, ĮSTAIGŲ IR ORGANŲ PRANEŠIMAI

## EUROPOS KOMISIJA

## KOMISIJOS PRANEŠIMAS

**Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių aiškinimo ir taikymo gairės**

(Tekstas svarbus EEE)

(2021/C 525/01)

## TURINYS

	<i>Puslapis</i>
ĮVADAS .....	5
1. Taikymo sritis .....	6
1.1. Sąvokos „prekiautojas“ ir „vartotojas“ .....	6
1.2. Sutarties sąvoka .....	7
1.3. Sutartys, kurioms taikoma Direktyva .....	8
1.4. Mišrios sutartys .....	9
1.5. Skirtumas tarp skaitmeninių paslaugų ir internetinio skaitmeninio turinio .....	10
1.6. Sutartys, pagal kurias reikia mokėti tam tikrą mokestį, ir sutartys, pagal kurias vartotojas pateikia asmens duomenis .....	12
1.6.1. Sutartys, pagal kurias reikia mokėti tam tikrą mokestį .....	12
1.6.2. Sutartys, kuriose vartotojas pateikia asmens duomenis .....	13
1.7. Sutartys, kurioms Direktyva netaikoma .....	14
1.7.1. Nuomos sutartys ir pastatų sutartys .....	14
1.7.2. Kelionės paslaugų paketai .....	15
1.7.3. Valstybės tarnautojo sudarytos sutartys .....	16
1.7.4. Sutartys dėl prekių, skirtų vartoti iš karto .....	16
1.7.5. Keleivinis transportas .....	16
1.7.6. Automatizuota prekyba .....	17
1.7.7. Tam tikros su elektroniniais ryšiais susijusios sutartys .....	17
1.8. Galimybė taikyti išimtį ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims, kurių vertė nedidelė .....	18
1.9. Viešiesiems aukcionams taikomos taisyklės .....	19

2.	Ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys .....	19
2.1.	Sutartys, sudaromos ne prekiautojo prekybai skirtose patalpose .....	19
2.2.	Sutartys, sudarytos kreipusis į vartotoją ne prekybai skirtose patalpose .....	20
2.3.	Per prekiautojo organizuotą ekskursiją sudarytos sutartys .....	21
3.	Vartotojams skirta informacija .....	22
3.1.	Bendrieji reikalavimai .....	22
3.1.1.	Ižanga .....	22
3.1.2.	Informacijos aiškumas ir nuoroda į NKVD .....	22
3.1.3.	Informacija, kuri yra akivaizdi iš konteksto .....	23
3.1.4.	Kituose ES teisės aktuose nustatyti reikalavimai teikti informaciją .....	23
3.1.5.	Papildomų informacijos reikalavimų nustatymas .....	24
3.1.6.	Kasdieniniams sandoriams taikoma išimtis .....	25
3.1.7.	Iki sutarties sudarymo pateiktos informacijos nekintamas pobūdis .....	25
3.1.8.	Papildomi kalbos reikalavimai .....	25
3.1.9.	Prievolė įrodyti .....	26
3.2.	Bendrieji reikalavimai dėl prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių ir nuotolinės prekybos bei ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių .....	26
3.2.1.	Pagrindinės ypatybės .....	26
3.2.2.	Prekiautojo tapatybė ir kontaktiniai duomenys .....	27
3.2.3.	Kaina .....	30
3.2.4.	Pristatymas ir sutarties vykdymas .....	31
3.2.5.	Mokėjimo tvarka .....	32
3.2.6.	Garantijos ir garantinis aptarnavimas .....	32
3.2.7.	Sutarties trukmė ir nutraukimas .....	34
3.2.8.	Funkcinės savybės, suderinamumas ir sąveikumas .....	34
3.3.	Papildomi ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims ir nuotolinės prekybos sutartims taikomi reikalavimai .....	36
3.3.1.	Individualizuota kaina .....	36
3.3.2.	Naudojimosi nuotolinio ryšio priemonėmis išlaidos .....	36
3.3.3.	Išankstiniai mokėjimai ir finansinės garantijos .....	37
3.3.4.	Neteisminė žalos atlyginimo tvarka .....	37
3.4.	Papildomi elektroninėms prekyvietėms taikomi reikalavimai .....	38
3.4.1.	Reitingavimo kriterijai .....	38
3.4.2.	Kitos sutarties šalies statusas .....	40
3.4.3.	Informacija apie ES vartotojų apsaugos teisės netaikymą .....	40
3.4.4.	Atsakomybės už sutartį paskirstymas .....	41
3.4.5.	Galimybė nustatyti papildomus informacijos reikalavimus .....	41

4.	Konkretūs nuotolinės prekybos sutartims taikomi reikalavimai .....	42
4.1.	Nuotolinės prekybos sutarties apibrėžtis .....	42
4.2.	Iki sutarties sudarymo pateikiama informacija .....	43
4.2.1.	Informacija, kuri turi būti pateikiama prieš pat pateikiant užsakymą .....	43
4.2.2.	Užsakymo patvirtinimo mygtukas .....	44
4.2.3.	Informacija apie pristatymo apribojimus ir mokėjimo būdus .....	44
4.2.4.	Sutartys, sudaromos naudojant nuotolinės komunikacijos priemones, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti .....	45
4.3.	Telefonu sudaromos sutartys .....	46
4.4.	Sutarties patvirtinimas .....	47
5.	Teisė atsisakyti sutarties .....	49
5.1.	Laikotarpio, kuriuo suteikiama teisė atsisakyti sutarties, apskaičiavimas .....	49
5.1.1.	Ižanga .....	49
5.1.2.	Sutarties atsisakymo laikotarpio pradžia .....	50
5.2.	Informacija apie teisę atsisakyti sutarties .....	51
5.3.	Naudojimasis teise atsisakyti sutarties .....	52
5.4.	Sutarties atsisakymo pasekmės duomenų atžvilgiu .....	53
5.5.	Teisė atsisakyti sutarties dėl prekių .....	54
5.5.1.	Kelios prekės arba prekės su trūkumais .....	54
5.5.2.	Prekių grąžinimas .....	54
5.5.3.	Vartotojo sumokėtų sumų grąžinimas .....	55
5.5.4.	Vartotojo atsakomybė už netinkamus veiksmus su prekėmis .....	56
5.5.5.	Su prekių grąžinimu prekiautojui susijusi rizika .....	58
5.6.	Teisė atsisakyti paslaugų ir komunalinių paslaugų sutarčių .....	58
5.6.1.	Vartotojo sutikimas, kad paslaugos būtų teikiamos iškart .....	58
5.6.2.	Vartotojo pareiga atlyginti už suteiktas paslaugas .....	60
5.7.	Teisė atsisakyti internetinio skaitmeninio turinio sutarčių .....	61
5.8.	Neinformavimo apie teisę atsisakyti sutarties pasekmės .....	62
5.8.1.	Pasekmės prekių atveju .....	63
5.8.2.	Pasekmės paslaugų ir komunalinių paslaugų atvejais .....	63
5.8.3.	Pasekmės internetinio skaitmeninio turinio atveju .....	64
5.9.	Sutarties nutraukimas pasinaudojus teise jos atsisakyti .....	64
5.10.	Papildomos sutartys .....	65

5.11.	Teisės atsisakyti sutarties išimtis .....	65
5.11.1.	Prekės ar paslaugos, kurių kaina priklauso nuo finansų rinkos svyravimų .....	65
5.11.2.	Pagal vartotojo nurodytas specifikacijas pagamintos arba jo asmeninėms reikmėms aiškiai pritaikytos prekės .....	66
5.11.3.	Greitai gendančios arba trumpos galiojimo trukmės prekės .....	67
5.11.4.	Dėl sveikatos apsaugos priežasčių sandariai supakuotos prekės .....	67
5.11.5.	Prekės, kurios neatskiriamai susimaišo su kitais daiktais .....	68
5.11.6.	Sutartys, kuriose nustatyta konkreti paslaugų teikimo data ar laikotarpis .....	68
5.11.7.	Vartotojo paprašytas remontas .....	69
5.12.	Reglamentavimo galimybės nepageidaujamo lankymosi ar ekskursijų atveju .....	69
5.12.1.	Ižanga .....	69
5.12.2.	Laikotarpio, kuriuo suteikiama teisė atsisakyti sutarties, pratęsimas .....	70
5.12.3.	Nuostatos, leidžiančios nukrypti nuo teisės atsisakyti sutarties išimčių .....	71
6.	Pristatymas .....	71
7.	Rizikos perdavimas .....	72
8.	Mokesčiai už mokėjimo priemonių naudojimą .....	73
8.1.	Ižanga .....	73
8.2.	Mokesčių apibrėžtis .....	73
8.3.	Prekiautojo patiriamų išlaidų apibrėžtis .....	74
8.3.1.	Prekybininko aptarnavimo mokestis ir kitos tiesioginės išlaidos .....	74
8.3.2.	Bendrosios verslo valdymo išlaidos .....	74
8.3.3.	Tinkamos išlaidos, dėl kurių galima pagrįstai taikyti mokestį už naudojimąsi mokėjimo priemone .....	74
8.4.	Mokėjimai grynaisiais pinigais užsienio valiuta .....	75
9.	Bendravimas telefonu .....	76
10.	Papildomi mokėjimai .....	77
11.	Vykdyto užtikrinimas .....	77
11.1.	Viešasis ir privatusis vykdyto užtikrinimas .....	77
11.2.	Taikymas trečiųjų šalių prekyautojams .....	78
11.3.	Sankcijos .....	79
11.3.1.	Sankcijų skyrimo kriterijai .....	79
11.3.2.	Sankcijos BVAS reglamentu suderintų vykdyto veiksmų kontekste .....	80
PRIEDAS	.....	82

## ĮVADAS

Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES <sup>(1)</sup> dėl vartotojų teisių (toliau – VTD arba Direktyva) tikslas – visoje ES pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo suderinant tam tikrus valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų aspektus, susijusius su vartotojų ir prekyautojų sudarytomis sutartimis <sup>(2)</sup>.

Šio rekomendacinio pranešimo (toliau – pranešimas) tikslas – padėti veiksmingai taikyti Direktyvą. Pranešimu taip pat siekiama, kad visos suinteresuotosios šalys, pavyzdžiui, vartotojai, įmonės, valstybių narių valdžios institucijos, įskaitant nacionalinius teismus, ir praktikuojantys teisininkai visoje ES būtų geriau informuoti apie Direktyvą. Jis apima Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161 <sup>(3)</sup> padarytus pakeitimus, susijusius su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių (jos bus pradėtos taikyti nuo 2022 m. gegužės 28 d.) vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu. Atitinkamai, šiame rekomendaciniame dokumente aptariamos ir taisyklės, kurios šio pranešimo paskelbimo dieną dar nebuvo taikomos. Aktualios dalys ir punktai yra aiškiai nurodyti.

Šiame pranešime atspindėta su Direktyva susijusi Europos Sąjungos Teisingumo Teismo (toliau – ESTT arba Teismas) praktika nuo Direktyvos taikymo pradžios 2014 m. birželio 13 d. Nuo šios Direktyvos taikymo pradžios ja pakeista Tarybos direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose <sup>(4)</sup>, ir Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis <sup>(5)</sup>. VTD paliktos kai kurios ankstesnių Direktyvų 85/577/EEB ir 97/7/EB nuostatos. Todėl šiame dokumente, jei taikoma, taip pat nurodoma atitinkama su tų direktyvų aiškinimu susijusi Teismo praktika.

Pranešime neanalizuojamas Direktyvos taikymas atskirose valstybėse narėse, įskaitant nacionalinių teismų ir kitų kompetentingų institucijų sprendimus. Be skirtingų valstybių narių turimų informacijos šaltinių, informacija apie teisės nuostatas, kuriomis Direktyva perkeliama į nacionalinę teisę, teismų praktiką ir teisinę literatūrą paskelbta vartotojų teisės duomenų bazėje, kuri prieinama Europos e. teisingumo portale <sup>(6)</sup>.

Šis pranešimas skirtas ES valstybėms narėms, Islandijai, Lichtenšteinui ir Norvegijai – šalims, pasirašiusioms Europos ekonominės erdvės <sup>(7)</sup> (EEE) susitarimą. Todėl, kai jame minima ES, Sąjunga arba bendroji rinka, reikėtų suprasti, kad turima omenyje EEE arba EEE rinka.

Tai yra rekomendacinis dokumentas, nes teisinę galią turi tik pačių ES teisės aktų tekstai. Bet koks autoritetingas įstatymo aiškinimas turi būti grindžiamas Direktyvos tekstu ir tiesiogiai grindžiamas Teismo sprendimais. Šiame pranešime atsižvelgiama į Teismo sprendimus, paskelbtus iki 2021 m. spalio mėn., ir jis negali iš anksto nulemti tolesnių Teismo praktikos pokyčių.

Šiame pranešime išreikštas požiūris negali iš anksto nulemti Europos Komisijos pozicijos būsimose Teisingumo Teismo bylose. Šiame pranešime pateikta informacija yra bendro pobūdžio ir nėra skirta konkretiems asmenims ar subjektams. Nei Europos Komisija, nei joks asmuo, veikiantis Komisijos vardu, nėra atsakingas už tai, kaip toliau nurodyta informacija gali būti panaudota.

Kadangi pranešime atspindėta jo rengimo metu buvusi padėtis, pateiktos gairės vėliau gali būti keičiamos.

<sup>(1)</sup> 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011 11 22, p. 64).

<sup>(2)</sup> Žr. Direktyvos 1 straipsnį.

<sup>(3)</sup> 2019 m. lapkričio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu (OL L 328, 2019 12 18, p. 7).

<sup>(4)</sup> 1985 m. gruodžio 20 d. Tarybos direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose (OL L 372, 1985 12 31, p. 31).

<sup>(5)</sup> 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis (OL L 144, 1997 6 4, p. 19).

<sup>(6)</sup> [https://e-justice.europa.eu/591/LT/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/LT/consumer_law_database)

<sup>(7)</sup> OL L 1, 1994 1 3, p. 3

## 1. Taikymo sritis

### 1.1. Sąvokos „prekiautojas“ ir „vartotojas“

Kaip nustatyta 1 straipsnyje, VTD taikoma vartotojų ir prekiautojų sudarytoms sutartims. Todėl tam, kad sutartis būtų reglamentuojama pagal Direktyvą, būtina nustatyti, kad viena jos šalis yra prekiautojas, kaip apibrėžta 2 straipsnio 2 dalyje, o kita – vartotojas, kaip apibrėžta 2 straipsnio 1 dalyje.

Pagal 2 straipsnio 1 dalį **vartotojas** yra kiekvienas fizinis asmuo, kuris veikia pagal sutartis, kurioms taikoma ši direktyva, siekdamas tikslų, nesusijusių su jo verslu, prekyba, amatu ar profesija. Iš šios nuostatos matyti, kad tam, kad asmuo patektų į šios sąvokos taikymo sritį, turi būti įvykdytos **dvi bendrai vertinamos sąlygos**: i) asmuo yra fizinis asmuo ir ii) asmuo veikia su jo profesija nesusijusiais tikslais.

Kaip paaiškinta 13 konstatuojamojoje dalyje, valstybės narės gali išlaikyti arba priimti nacionalinės teisės aktus, atitinkančius Direktyvos nuostatas dėl sutarčių, kurioms Direktyva netaikoma, pavyzdžiui, taikydamos nacionalines taisykles ir fiziniams asmenims, kurie nėra vartotojai, kaip apibrėžta 2 straipsnio 1 dalyje, arba juridiniams asmenims, pavyzdžiui, nevyriausybiniams organizacijoms, startuoliams ar mažoms ir vidutinėms įmonėms.

Šiuo atžvilgiu Teisingumo Teismas byloje C-329/19 *Condominio di Milano* <sup>(8)</sup> patvirtino, kad sąvoka „vartotojas“ gali būti išplėsta pagal nacionalinę teismų praktiką taip, kad su ja susijusios apsauginės taisyklės būtų taikomos ir prekiautojo ir teisės subjekto, kuris pagal Italijos teisę nėra fizinis asmuo, pavyzdžiui, *condominio* (bendrasavininkų asociacijos) sutarčiai.

Be to, Teismas nusprendė, kad sąvoka „vartotojas“ reiškia asmenį, kuris nevykdo komercinės ar prekybos veiklos <sup>(9)</sup>. Šis antrasis kriterijus turėtų būti aiškinamas atsižvelgiant į 17 konstatuojamąją dalį, kurioje pateikiamas vyraujančių tikslų apibūdinimas: „<...> tuo atveju, jeigu sudaroma dvigubos paskirties sutartis iš dalies asmens verslo **ir iš dalies ne verslo tikslais ir jeigu atsižvelgiant į bendras sutarties sąlygas verslo tikslai nevyrauja, atitinkamas asmuo taip pat turėtų būti laikomas vartotoju**“.

Taigi, fizinis asmuo, kuris pagal sutartis, kurioms taikoma ši direktyva, veikia ne savo verslo, prekybos, amato ar profesijos tikslais, taip pat patenka į vartotojo apibrėžties taikymo sritį. Toks klasifikavimas turėtų būti grindžiamas kiekvieno konkretaus atvejo aplinkybių vertinimu <sup>(10)</sup>.

**Prekiautojas** 2 straipsnio 2 dalyje apibrėžiamas kaip fizinis arba juridinis asmuo, kuris veikia siekdamas tikslų, susijusių su jo verslu, prekyba, amatu ar profesija, arba veikia prekiautojo vardu arba jo naudai. Prekiautojais gali būti laikomi ne tik privačiai, bet ir valstybės valdomi asmenys.

Byloje C-105/17 *Kamenova* <sup>(11)</sup> Teismas pažymėjo, kad prekiautojo sąvoka tiek VTD, tiek Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2005/29/EB dėl nesąžiningos komercinės veiklos <sup>(12)</sup> (toliau – NKVD) apibrėžta beveik identišškai, todėl turi būti aiškinama vienodai. Remdamasis pagal NKVD suformuota teismų praktika, Teismas prekiautojo sąvoką aiškino plačiai, laikydamas, kad ji turi būti apibrėžiama atsižvelgiant į susijusią, bet visiškai priešingą vartotojo sąvoką. Prekiautojo atžvilgiu vartotojas yra nepalankesnėje padėtyje, todėl jis turi būti laikomas mažiau informuotu, ekonomiškai silpnesniu ir teisiškai mažiau patyrusiu nei kita sutarties šalis. Kad asmenį būtų galima laikyti prekiautoju, reikia įvertinti kiekvieno konkretaus atvejo aplinkybes ir atsižvelgti į šiuos orientacinius kriterijus:

- i) ar pardavimas buvo vykdomas organizuotai;
- ii) ar pardavimas buvo skirtas pelnui gauti;
- iii) ar pardavėjas turėjo techninės informacijos ir žinių, susijusių su jo siūlomais parduoti gaminiais, kurių vartotojas nebūtinai turėjo, todėl pardavėjas buvo palankesnėje padėtyje nei vartotojas;
- iv) ar pardavėjo teisinis statusas buvo toks, pagal kurį jis galėjo vykdyti komercinę veiklą;

<sup>(8)</sup> Žr. C-329/19, *Condominio di Milano*, ECLI:EU:C:2020:263, 34 punktą.

<sup>(9)</sup> C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, 33 punktą.

<sup>(10)</sup> Analogiškai C-105/17 *Kamenova*, 36–37 punktai.

<sup>(11)</sup> C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, 27–29, 34 punktai.

<sup>(12)</sup> 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 (toliau – Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva) (OL L 149, 2005 6 11, p. 22).

- v) kiek pardavimas buvo susijęs su pardavėjo komercine ar profesine veikla;
- vi) ar pardavėjas buvo PVM mokėtojas;
- vii) ar pardavėjas, veikdamas konkretaus prekiautojo vardu, savo vardu arba per kitą jo vardu ir naudai veikiantį asmenį, gavo atlygį ar paskatą;
- viii) ar pardavėjas pirkė naujas ar naudotas prekes, siekdamas jas perparduoti, ir tai buvo jo įprasta, dažna ir (arba) vienu metu su įprasta komercine ar verslo veikla vykdoma veikla;
- ix) ar visos parduodamos prekės buvo tos pačios rūšies ar tokios pačios vertės ir
- x) ar pasiūlyme buvo nurodyta tik keletas prekių.

ESTT pabrėžė, kad šie kriterijai nėra baigtiniai ir išskirtiniai, ir iš esmės vieno ar kelių kriterijų tenkinimas nėra pakankamas, kad asmuo galėtų būti laikomas prekiautoju. Vien fakto, kad pardavimu siekiama gauti pelno arba kad fizinis asmuo vienu metu interneto platformoje skelbia įvairius naujų ir naudotų prekių pasiūlymus, nepakanka, kad toks asmuo galėtų būti laikomas prekiautoju <sup>(13)</sup>.

Tais atvejais, kai dalyvauja tarpininkas (pavyzdžiui, elektroninė prekyvietė) arba kitam prekiautojui atstovaujantis prekiautojas, šie skirtingi prekiautojai turėtų vartotojui aiškiai nurodyti, **kuris prekiautojas yra sutarties su vartotojo šalis**, ir kokie yra atitinkami skirtingų prekiautojų vaidmenys ir atsakomybės sritys. Šis klausimas išsamiau aptariamas 3.2.2.1 skirsnyje.

Šiuo atžvilgiu Direktyva (ES) 2019/2161 buvo iš dalies pakeista VTD, nustatant reikalavimą, kad elektroninių prekyviečių teikėjai turi informuoti vartotoją, ar trečiosios šalies tiekėjas veikia kaip prekiautojas, ar ne kaip prekiautojas (tos pačios grupės vartotojas), remiantis trečiosios šalies tiekėjo elektroninės prekyvietės teikėjui pateikta deklaracija. Elektroninių prekyviečių informacijos reikalavimai nagrinėjami 3.4.2 skirsnyje.

## 1.2. Sutarties sąvoka

Direktyvos taikymą lemiantis veiksnys yra pasiūlymas sudaryti prekiautojo ir vartotojo sutartį. Direktyvoje sutarties sąvoka neapibrėžiama ir nenustatomos aplinkybės, kada sutartis, kuriai taikoma Direktyva, laikoma sudaryta. Ar teisiniai santykiai **laikomi sutartimi**, turi įvertinti atitinkamos valstybės narės nacionaliniai teismai ir vykdomosios institucijos. 3 straipsnio 5 dalyje nustatyta:

3 straipsnis

5. Šia direktyva nedaroma įtaka nacionalinei bendrajai sutarčių teisei, pavyzdžiui, sutarties galiojimą, sudarymą arba poveikį reglamentuojančioms taisyklėms, tiek kiek bendrosios sutarčių teisės aspektai nėra reglamentuojami šia direktyva.

Pavyzdžiui, Direktyva nepažeidžia nacionalinės sutarčių teisės taisyklių dėl vieno vartotojo **sutartinių teisių ir pareigų perdavimo** kitam.

Pažymėtina, kad **viena sutartis gali apimti kelis elementus** – tiek prekes, tiek skaitmeninio turinio elementus. Pavyzdžiui, įvairius skaitmeninis turinys gali būti tiekiamas pagal vieną abonentinę sutartį, priklausomai nuo jos sąlygų. Jeigu tai numatyta abonentinėje sutartyje, kiekvienas kartas, kai pagal tokią sutartį atskirai pateikiamas tam tikras skaitmeninis turinys, nėra laikomas nauja sutartimi pagal Direktyvą.

Byloje C-922/19 *Stichting Waternet* <sup>(14)</sup> Teismas nagrinėjo klausimą, ar nuolatinis vandens tiekimas į būstą, kai pasikeičia jo gyventojai, be aiškaus naujų gyventojų prašymo laikomas prekyba neužsakytomis prekėmis ar paslaugomis pagal NKVD I priedo 29 punktą (juodasis sąrašas), todėl vartotojas turi teisę nemokėti už tokį tiekimą pagal VTD 27 straipsnį. Byloje, *inter alia*, reikėjo nustatyti, ar gali būti laikoma, kad sutartis tarp vandens tiekimo bendrovės ir vartotojo buvo sudaryta, jeigu nebuvo pateiktas aiškus vartotojo sutikimas.

<sup>(13)</sup> C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, 27–29, 34–40 ir 45 punktai.

<sup>(14)</sup> C-922/19, *Stichting Waternet*, ECLI:EU:C:2021:91.

Teismas pripažino, kad tiekiant vandenį **ne visada gali būti reikalinga sudaryta sutartis**. Taip pat gali būti, kad atitinkamo tiekėjo ir vartotojo teisiniai santykiai yra **visiškai reglamentuojami pagal nacionalinės teisės aktus, susijusius su [tokio] prekiautojo vandens tiekimu ir su dėl tokio tiekimo patiriamomis ir vartotojo apmokėtinomis išlaidomis** <sup>(15)</sup>.

Tokiu atveju, jeigu nėra sutarties, tiekėjo ir vartotojo santykiams Direktyva nebūtų taikoma. Visais atvejais lemiamas veiksnys yra tai, ar atitinkami santykiai laikomi sutartimi pagal taikomą nacionalinę teisę.

### 1.3. **Sutartys, kurioms taikoma Direktyva**

Direktyva reglamentuojami tam tikri prekiautojo ir vartotojo sudaromų sutarčių aspektai. Pirmą, skirtingos sutartys skirstomos pagal jų sudarymo aplinkybes:

- 1) ne prekiautojo prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys (**ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys**);
- 2) naudojantis bet kuria nuotolinio ryšio priemone (internetu, įskaitant elektronines prekyvietes, telefonu ir pan.) sudarytos sutartys (**nuotolinės prekybos sutartys**) ir
- 3) ne nuotolinės prekybos ir ne ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys (paprastai tai yra įprastose fizinėse parduotuvėse sudarytos sutartys, toliau – **prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys**).

Direktyvoje sutartys toliau skirstomos į šias rūšis pagal jų dalyką:

- 1) **pirkimo–pardavimo sutartys**;
- 2) **paslaugų sutartys**, įskaitant **skaitmeninių paslaugų sutartis**;
- 3) fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio pateikimo sutartys (**internetinio skaitmeninio turinio sutartys**) ir
- 4) vandens, dujų arba elektros energijos tiekimo, jeigu nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, arba centralizuoto šilumos tiekimo sutartys (**komunalinių paslaugų teikimo sutartys**).

Pirkimo–pardavimo sutartys ir paslaugų sutartys apibrėžtos Direktyvos 2 straipsnio 5 ir 6 dalyse. Internetinio skaitmeninio turinio ir komunalinių paslaugų teikimo sutartys nėra aiškiai apibrėžtos, tačiau 19 konstatuojamojoje dalyje paaiškinta, kad Direktyvoje jos **nelaikomos nei pirkimo–pardavimo, nei paslaugų sutartimis**.

Nors daugelis Direktyvos nuostatų bendrai taikomos visų keturių rūšių sutartims, yra taisyklių, kurios taikomos tik konkrečios rūšies sutartims. Visų pirma, įvairioms sutartims (žr. 9 straipsnį) taikomos skirtingos taisyklės dėl laikotarpio, kuriuo galima pasinaudoti teise atsisakyti sutarties, nustatymo (taip pat žr. 5 skirsnį dėl teisės atsisakyti sutarties).

19 konstatuojamojoje dalyje taip pat paaiškinama, kad **Direktyvoje fizinėje laikmenoje įrašytas skaitmeninis turinys laikomas preke**. Joje kaip pavyzdys nurodomas kompaktiniame diske (CD) arba skaitmeniniame vaizdo diske (DVD) įrašytas skaitmeninis turinys, tačiau tokia pati nuostata taikoma ir kitų operatorių arba išmaniajame įrenginyje teikiamam skaitmeniniam turiniui, pavyzdžiui, žaidimų konsolėje, kurioje yra iš anksto įrašyti žaidimai. Nepriklausomai nuo fizinės laikmenos tipo <sup>(16)</sup>, **tokio skaitmeninio turinio sutarčiai taikomos VTD taisyklės dėl pardavimo sutartyse numatomos teisės atsisakyti sutarties** <sup>(17)</sup>.

Kadangi pirkimo–pardavimo sutarties apibrėžtyje (žr. toliau) minimas prekiautojo prekių nuosavybės teisių perdavimas vartotojui (t. y. įmonių ir vartotojų sutartys), Direktyva netaikoma sutartims, pagal kurias **vartotojas perduoda prekiautojui prekes**, pavyzdžiui, naudotą automobilį ar juvelyrinius papuošalus.

<sup>(15)</sup> Ten pat, 39 punktas.

<sup>(16)</sup> Ir priešingai, laikmenos tipas yra svarbus taikant Skaitmeninio turinio direktyvą (ES) 2019/770 ir Prekių pirkimo–pardavimo direktyvą (ES) 2019/771, nes pirmoji taikoma skaitmeniniam turiniui, kuris pateiktas, pavyzdžiui fizinėje laikmenoje, skaitmeniniuose vaizdo diskuose (DVD), kompaktiniuose diskuose (CD), USB atmintinėse ir atminties kortelėse, taip pat pačiai fizinei laikmenai, su sąlyga, kad *fizinė laikmena naudojama tik siekiant pateikti skaitmeninį turinį* (žr. Skaitmeninio turinio direktyvos 20 konstatuojamąją dalį).

<sup>(17)</sup> Taip pat bus taikomi atitinkami apribojimai, pavyzdžiui, teisės atsisakyti sutarties išimtis pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos i punktą, susijusi su užklijuotų garso ar vaizdo įrašų arba užklijuotos kompiuterių programinės įrangos, kurie po pristatymo buvo išpakuoti, tiekimu.



1.4. **Mišrios sutartys**

## 2 straipsnis

- 5) *pirkimo–pardavimo sutartis – sutartis, pagal kurią prekiautojas perduoda ar įsipareigoja perduoti prekių nuosavybės teises vartotojui, o vartotojas sumoka arba įsipareigoja sumokėti už jas kainą, įskaitant sutartis, kurių dalykas gali būti ir prekės, ir paslaugos;*
- 6) *paslaugų sutartis – sutartis, išskyrus pirkimo–pardavimo sutartį, pagal kurią prekiautojas suteikia ar įsipareigoja suteikti paslaugą, įskaitant skaitmeninę paslaugą, vartotojui.*

Daugelis prekiautojų ir vartotojų sudaromų sutarčių, kurioms taikoma Direktyva, praktikoje turi ir paslaugoms, ir prekėms būdingų elementų. Šiais atvejais yra svarbi 2 straipsnio 5 dalyje pateiktos apibrėžties paskutinė dalis, nes joje pirkimo–pardavimo sutartis apibūdinta ir kaip sutartis, kurios dalykas gali būti ir prekės, ir paslaugos.

Pagal 2 straipsnio 5 dalyje pateiktą apibrėžtį, kriterijus, pagal kurį nustatoma, kad sutartis yra pirkimo–pardavimo sutartis, yra **prekių nuosavybės teisių perdavimas** vartotojui. Tad jeigu sutarties pagrindinis tikslas yra perduoti tam tikrų prekių nuosavybės teises, ją reikėtų laikyti pirkimo–pardavimo sutartimi, net jeigu joje numatyta, kad pardavėjas teiks ir susijusias, kaip antai įrengimo, techninės priežiūros ar kitokio tvarkymo, paslaugas, nepriklausomai nuo santykinės prekių ir paslaugų vertės.

Sutarčių, į kurias įtraukiamos tiek prekės, tiek paslaugos ir kurias dėl jų pagrindinio tikslo paprastai reikėtų laikyti pirkimo–pardavimo sutartimis, pavyzdžiai:

- *naujo virtuvės baldų komplekto pirkimas, įskaitant jo įrengimą vartotojo bute,*
- *konkrečių pastato konstrukcijos elementų, pavyzdžiui, langų ir durų, pirkimas, įskaitant jų įrengimą vartotojo name,*
- *naujo išmaniojo telefono pirkimas kartu su elektroninių ryšių paslaugos užsakymu.*

Ir priešingai, jeigu konkrečių prekių nuosavybės teisių perdavimas nėra mišrios sutarties pagrindinis tikslas, tos sutarties nereikėtų laikyti pirkimo–pardavimo sutartimi.

Sutarčių, į kurias įtraukiamos tiek paslaugos, tiek prekės ir kurias dėl jų pagrindinio tikslo reikėtų laikyti paslaugų sutartimis, pavyzdžiai:

- *priestato remonto, renovacijos ir statybos sutartis (žr. 26 konstatuojamąją dalį),*
- *sutartis dėl dalyvavimo paskaitoje, kurios dalyviams taip pat duodami rašikliai ir aplankai,*
- *sutartis dėl mokymo kurso, kurio kiekvienam dalyviui taip pat duodamas vadovėlis.*

Šį aiškinimą patvirtina nusistovėjusi ESTT praktika dėl laisvo prekių judėjimo ir laisvės teikti paslaugas, kuri tebėra svarbi ir taikant šią Direktyvą.

Pavyzdžiui, byloje C-20/03 *Marcel Burmanjer* Teismas nusprendė, kad ekonominę veiklą reikėtų nagrinėti atsižvelgiant tik į laisvą prekių judėjimą **arba** laisvę teikti paslaugas, jeigu viena iš šių laisvių „**yra papildoma kitos atžvilgiu ir gali būti su ja susieta**“<sup>(18)</sup>.

Tai taip pat reiškia, kad mišrią sutartį reikėtų laikyti pirkimo–pardavimo sutartimi, jeigu iš žinomų faktų galima spręsti, kad tikrasis jos tikslas yra perduoti prekių nuosavybės teises.

- *Pavyzdžiui, jeigu vadovėlio pardavimas buvo itin svarbi prekiautojo mokymo kurso pasiūlymo dalis ir tam skirta daug dėmesio sutarties šalims palaikant ryšius, taip pat jeigu šio vadovėlio santykinė vertė, palyginti su visa mokymo kaina, yra didelė, pagal Direktyvą tokią sutartį galima laikyti pirkimo–pardavimo sutartimi, o ne paslaugų sutartimi.*

<sup>(18)</sup> C-20/03, *Marcel Burmanjer*, ECLI:EU:C:2005:307, 24–35 punktai. Tokių patį požiūrį Teismas patvirtino byloje C-108/09, *Ker-Optika bt*, ECLI:EU:C:2010:725 (žr. 43 punktą).

Kita vertus, net jeigu pagal mišrią sutartį gaunamas apčiuopiamas rezultatas, ji turėtų būti laikoma paslaugų sutartimi tol, kol **sutarties dalykas yra intelektualinė arba kvalifikuota paslauga**, o vėliau pateikiamas rezultatas yra tik papildoma funkcija <sup>(19)</sup>.

— Pavyzdžiui, namo projektavimo sutartis su architektu ir sutartis su advokatu dėl ieškinio parengimo ir pateikimo yra paslaugų sutartys, net jeigu pabaigoje pasiekiamas apčiuopiamas rezultatas (pavyzdžiui, statybos projektas, pretenzija ar pareiškimas). Analogiškai, sutartis su dailininku, pagal kurią jis turi nutapyti paveikslą, ir sutartis su fotografu dėl vestuvių fotosesijos yra paslaugų sutartys.

Trumpai tariant, kiekvieną mišrią sutartį reikėtų klasifikuoti pagal tai, koks yra jos tikrasis pagrindinis tikslas. Tai, kad sutartyje gali būti numatyta galimybė sudaryti vėlesnius susitarimus, neturėtų iš esmės pakeisti jos savybių. Pavyzdžiui:

— jeigu prekių nuomos sutartyje numatyta tik galimybė, o ne pareiga, perduoti nuosavybės teises, pagal Direktyvą ją reikėtų laikyti paslaugų sutartimi.

Nuo to, ar sutartis laikoma pirkimo–pardavimo, ar paslaugų sutartimi, priklauso, kaip apskaičiuojamas jos atsisakymo laikotarpis (9 straipsnis). **Paslaugų sutarčių** atveju sutarties atsisakymo laikotarpis trunka 14 dienų nuo tos dienos, kai ji sudaryta. **Pardavimo sutarčių** atveju atsisakymo laikotarpis pradedamas skaičiuoti tik nuo prekių gavimo. Be to, kai kurios Direktyvos nuostatos, kaip antai 18 ir 20 straipsniai dėl pristatymo ir rizikos perdavimo, taikomos tik pirkimo–pardavimo sutartims.

Į tą pačią pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutartį gali būti įtrauktos ir tokios paslaugos, kurios nėra neregamentuojamos pagal Direktyvą. Pavyzdžiui, pagal pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutartį gali būti įmanoma sumokėti kainą dalimis, kartu mokant nustatytos normos palūkanas. Tokiai sutarčiai taip pat būtų taikomos konkrečios taisyklės, kuriomis reglamentuojamos vartotojams skirtos finansines paslaugas <sup>(20)</sup>. Analogiškai taikomos Direktyvos 15 straipsnio taisyklės dėl papildomų sutarčių (žr. 5.10 skirsnį).

### 1.5. Skirtumas tarp skaitmeninių paslaugų ir internetinio skaitmeninio turinio

Direktyvoje (ES) 2019/2161 paaiškinta, kad VTD paslaugų sutarties apibrėžtis apima ir skaitmeninių paslaugų sutartis (žr. apibrėžtį ankstesniame skirsnyje). Be to, Direktyvos (ES) 2019/2161 2 straipsnio 16 dalyje buvo pateikta **skaitmeninės paslaugos apibrėžtis**, kurioje nurodyta Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje (ES) 2019/770 dėl skaitmeninio turinio <sup>(21)</sup> (STD) 2 straipsnio 2 punkte nustatyta jos apibrėžtis.

Skaitmeninio turinio direktyvos 2 straipsnyje nustatyta:

2 straipsnis

- 1) skaitmeninis turinys – tai skaitmenine forma sukurti ir pateikti duomenys;
- 2) skaitmeninė paslauga – tai:
  - a) paslauga, kuria vartotojui sudaromos sąlygos skaitmenine forma kurti, tvarkyti, saugoti duomenis arba turėti prieigą prie jų, arba
  - b) paslauga, leidžianti skaitmenine forma dalytis duomenimis, kuriuos įkėlė arba sukūrė vartotojas ar kiti tos paslaugos naudotojai, arba kitaip su tais duomenimis sąveikauti;

STD 19 konstatuojamojoje dalyje paaiškinama, kad „siekiant atsižvelgti į sparčius technologinius pokyčius ir užtikrinti, kad skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos sąvoka būtų pritaikyta atsižvelgiant į ateities iššūkius, ši direktyva turėtų apimti, inter alia, kompiuterines programas, taikomąsias programas, vaizdo rinkmenas, garso rinkmenas, muzikos rinkmenas, skaitmeninius žaidimus, e. knygas ar kitus e. leidinius, taip pat skaitmenines paslaugas, <...>, **įskaitant programinę įrangą kaip paslaugą**, pavyzdžiui, dalijimąsi vaizdo ir garso rinkmenomis ir kitą failų prieglobą, tekstų tvarkymą arba žaidimus debesijos kompiuterijos aplinkoje ir socialiniuose tinkluose“. Pažymėtina, kad nors antrasis pavyzdžių rinkinys aiškiai priskiriamas skaitmeninių paslaugų kategorijai, pirmojo pavyzdžių rinkinio priskyrimas skaitmeniniam turiniui ar paslaugoms priklauso nuo perdavimo ar prieigos būdo, taip pat nuo kitų verslo modelio ypatumų.

<sup>(19)</sup> Šiuo klausimu žr. C-208/19, NK, 58–59 punktus.

<sup>(20)</sup> Visų pirma 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir Direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB (OL L 271, 2002 10 9, p. 16) ir 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB (OL L 133, 2008 5 22, p. 66).

<sup>(21)</sup> 2019 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/770 dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų (OL L 136, 2019 5 22, p. 1).

Direktyvos (ES) 2019/2161 30 konstatuojamojoje dalyje pateikiamos papildomos gairės, kaip atskirti internetinio skaitmeninio turinio sutartis nuo skaitmeninių paslaugų sutarčių. Visų pirma „[s]kaitmeninės paslaugos yra, pavyzdžiui, dalijimosi vaizdo ir garso rinkmenomis paslaugos ir kitų rinkmenų priegloba, tekstų tvarkymas arba žaidimai, siūlomi debesijos kompiuterijos aplinkoje, debesijos duomenų saugykla, žiniatinklio paštas, socialinės medijos ir debesijos taikomosios programos“. Ir priešingai, „[d]augeliui <...> [internetinio] skaitmeninio turinio teikimo sutarčių būdingas **vienkartinio teikimo veiksmas**, kai prekiautojas pateikia vartotojui tam tikrą skaitmeninį turinį, pavyzdžiui, konkrečias muzikos ar vaizdo rinkmenas.“

Atitinkamai, skaitmeninės paslaugos yra, pavyzdžiui:

- abonentinės vartotojo sukurtų paveikslų laikymo interneto saugykloje, naudojimosi socialiniais tinklais arba interneto balso ar vaizdo telefonijos paslaugos,
- abonentinės interneto oro prognozių arba eismo informacijos paslaugos,
- interneto laikraščių (naujienlaiškių) prenumerata (taip pat žr. teisės atsisakyti sutarties išimtį pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos j punktą, kuri taikoma laikraščio pristatymui, bet ne laikraščio prenumeratai).

Direktyvos (ES) 2019/2161 30 konstatuojamojoje dalyje pripažįstama, kad vis dėlto gali būti sunku atskirti tam tikras internetinio skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų rūšis. Todėl „[k]ilus abejonių dėl to, ar sutartis yra paslaugų sutartis, ar fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio teikimo sutartis, **turėtų būti taikomos taisyklės dėl teisės atsisakyti paslaugų sutarties**.“

**Skirtumas tarp internetinio skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų** yra svarbus dėl skirtingos teisės atsisakyti sutarties taikymo tvarkos. Dėl **teisės atsisakyti paslaugų sutarčių** taisyklių vartotojas iš esmės gali išbandyti paslaugą ir per 14 dienų nuo sutarties sudarymo nuspręsti, ar palikti galioti sutartį, ar ne.

Ir priešingai, pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos m punktą, taikant kelias sąlygas, **internetinio skaitmeninio turinio atveju teisė atsisakyti sutarties nesuteikiama**. Pagal Direktyva (ES) 2019/2161 padarytus pakeitimus šios sąlygos yra tokios, kad sutarties vykdymas pradėdamas gavus vartotojo išankstinį aiškų sutikimą ir pripažinimą, kad dėl to vartotojas neteks teisės atsisakyti sutarties, o prekiautojas pateikia sudarytos sutarties patvirtinimą (taip pat žr. 5.7 skirsnį).

Byloje C-641/19 *PE Digital* Teismas išaiškino, kad VTD 16 straipsnio m punkte nustatyta internetinio skaitmeninio turinio sutartims taikoma teisės atsisakyti sutarties išimtis turi būti aiškinamos siaurai <sup>(22)</sup>. Byla buvo susijusi su papildomu pažinčių svetainės prenumeratos paslaugų sutarties atsisakymu, kuris įvyko tik po to, kai vartotojas atliko asmenybės testą, po kurio, remiantis patentuotu algoritmu, jam buvo pateiktos galimų partnerių rekomendacijos.

Teismas konstatavo, kad 16 straipsnio m punktas, skaitomas kartu su VTD 2 straipsnio 11 dalimi, turi būti aiškinamas taip, kad tokios asmenybės ataskaitos parengimas nelaikomas skaitmeniniu turiniu. Teismas taip pat bendriau pažymėjo, kad atsižvelgiant į Direktyvos 19 konstatuojamąją dalį, **internetu teikiama paslauga, kuria naudodamasis vartotojas gali skaitmenine forma kurti, tvarkyti, saugoti duomenis arba turėti prieigą prie jų ir skaitmenine forma dalytis duomenimis, kuriuos įkėlė arba sukūrė vartotojas ar kiti tos paslaugos naudotojai, arba kitaip su tais duomenimis sąveikauti, negali būti laikoma teikiamu skaitmeniniu turiniu**, kaip apibrėžta 16 straipsnio m punkte <sup>(23)</sup>.

Pavyzdžiui, **vaizdo žaidimų** teikimas gali būti susijęs ir su internetinio skaitmeninio turinio sutartimis, ir su skaitmeninių paslaugų sutartimis. **Atsisiunčiami žaidimai** paprastai laikomi internetiniu skaitmeniniu turiniu, jeigu jų naudojimas nepriklauso nuo nuolatinio žaidimo tiekėjo dalyvavimo. Ir priešingai, **debesijos aplinkoje teikiami internetiniai žaidimai** laikomi skaitmeninėmis paslaugomis.

**Smulkios tokių žaidimų metu atliekamos operacijos (programėlių priedirkos)**, kurios **pagerina atitinkamo naudotojo žaidimo patirtį**, pavyzdžiui, virtualūs daiktai, paprastai laikomos internetinio skaitmeninio turinio sutartimis. Programėlių priedirkos, kurių **turinį būtų galima naudoti ne žaidime** (pavyzdžiui, žaidimo seanso įrašas, kurį galima atsisiųsti arba bendrinti vaizdo įrašų bendrinimo platformoje), paprastai laikomos internetinio skaitmeninio turinio sutartimis. Ir priešingai, papildomo turinio, kuriuo **išplečiama internetinio žaidimo aplinka**, pirkimas laikomas nauja skaitmenine paslauga, papildančia pradinę.

<sup>(22)</sup> C-641/19, *PE Digital*, ECLI:EU:C:2020:808, 41–46 punktai.

<sup>(23)</sup> Ten pat, 44 punktas.

1.6. **Sutartys, pagal kurias reikia mokėti tam tikrą mokestį, ir sutartys, pagal kurias vartotojas pateikia asmens duomenis**

VTD 3 straipsnis, kuriame apibrėžiama jos taikymo sritis, buvo pakeistas Direktyva (ES) 2019/2161. Pakeistoje pirmoje dalyje, kaip Direktyvos taikymo sąlyga, dabar minimas **kainos sumokėjimas**.

Tuo pačiu metu buvo įtraukta nauja 1a dalis, **kuria išplečiama Direktyvos taikymo sritis, įtraukiant internetinio skaitmeninio turinio sutartis ir skaitmeninių paslaugų sutartis, kai vartotojas pateikia prekyautojui asmens duomenis** (išskyrus tam tikras išimtis).

3 straipsnis

1. *Laikantis šioje Direktyvoje nustatytų sąlygų ir nuostatų, **ji taikoma bet kuriai prekyautojo ir vartotojo sudaromai sutarčiai, už kurią vartotojas sumoka arba įsipareigoja sumokėti kainą**. Ji taikoma sutartims dėl vandens, dujų, elektros energijos arba centralizuoto šilumos tiekimo, įskaitant dėl viešųjų tiekėjų atliekamo tiekimo, jei šios prekės tiekiamos pagal sutartį.*

1a. **Ši Direktyva taip pat taikoma tais atvejais, kai prekyautojas teikia arba įsipareigoja pateikti skaitmeninį turinį, kuris nėra įrašytas fizinėje laikmenoje, ar skaitmeninę paslaugą vartotojui, o vartotojas pateikia arba įsipareigoja pateikti asmens duomenis prekyautojui, išskyrus atvejus, kai vartotojo pateiktus asmens duomenis prekyautojas tvarko tik siekdamas pateikti skaitmeninį turinį, kuris neįrašytas fizinėje laikmenoje, ar skaitmeninę paslaugą pagal šią Direktyvą, arba siekdamas įvykdyti prekyautojui taikomus teisinius reikalavimus, ir prekyautojas netvarko tų duomenų jokių kitu tikslu.**

1.6.1. **Sutartys, pagal kurias reikia mokėti tam tikrą mokestį**

Direktyva (ES) 2019/2161 buvo pakeistos 2 straipsnio 5 ir 6 dalyse nustatytos **pirkimo–pardavimo ir paslaugų sutarčių apibrėžtys**, kuriose nebeminima vartotojo mokama kaina. Tačiau, atsižvelgiant į 3 straipsnio pakeitimus, **šioms sutartims Direktyva taikoma tik tada, kai vartotojas turi sumokėti kainą** (išskyrus atvejus, kai paslaugų sutarties dalykas yra skaitmeninė paslauga – žr. toliau).

Sąvokos „**kainos sumokėjimas**“ apibrėžtis turėtų būti suprantama plačiai ir apimti ir priemonės, kurios turi tam tikrą iškeitimo ar pinigine vertę (net jeigu ji gali kisti laikui bėgant), pavyzdžiui, kuponai <sup>(24)</sup>, dovanų kortelės, lojalumo taškus, bei skaitmeninius vertės atitikmenis <sup>(25)</sup> pavyzdžiui, e. kuponus, elektroninius čekius ir virtualiąsias valiutas.

Direktyva taikoma nepriklausomai nuo sandorio vertės, todėl jos taikymo sritis apima ir mažos vertės abonentines paslaugas (pavyzdžiui, 5 EUR per mėnesį ar per metus mokamą mokestį, už kurį gaunamos papildomos prekės arba pasiūlymai). Direktyva taip pat taikoma paslaugų sutartims, kuriose nustatytas **nemokamo išbandymo laikotarpis** ir kurios, išbandymo laikotarpiui pasibaigus, automatiškai virsta mokamomis sutartimis (išskyrus atvejus, kai vartotojas nutraukia sutartį išbandymo laikotarpiui nesibaigus).

Jeigu skaitmeninė paslauga (jos ribota versija) gali būti naudojama nemokamai ir po to vartotojas gali pasirinkti mokamą (visą) paslaugos versiją, paeiliui sudaromos dvi atskiros sutartys. Šiuo atveju Direktyva taikoma mokamai sutarčiai, o jos taikymas pirmajai nemokamos (ribotos) skaitmeninės paslaugos versijos sutarčiai priklauso nuo to, ar vartotojas pateikė asmens duomenis pagal 3 straipsnio 1a dalyje nustatytas sąlygas.

<sup>(24)</sup> Žr. 46 konstatuojamąją dalį, kurioje, aiškinant 13 straipsnio 1 dalį dėl iš vartotojo gautų sumų grąžinimo, taip pat aiškiai minimas vartotojų atsiskaitymas kuponais. Pačiai kuponų įsigijimo sutarčiai taikomi VTD reikalavimai, visų pirma įskaitant informaciją iki sutarties sudarymo apie jos galiojimo terminą, prekių ir paslaugų keitimo ir perleidimo sąlygas.

<sup>(25)</sup> Skaitmeninio vertės atitikmens sąvoka paaiškinta Skaitmeninio turinio direktyvos (ES) 2019/770 23 konstatuojamojoje dalyje, kurioje pateikti elektroninių čekių, e. kuponų ir virtualiųjų valiutų, tiek, kiek jos pripažįstamos pagal nacionalinę teisę, pavyzdžiai.

Direktyva **netaikoma** prekiautojo teikiamoms dovanoms ar paslaugoms, už kurias nereikia mokėti kainos, t. y. toms, kurios yra nemokamos <sup>(26)</sup>.

#### 1.6.2. Sutartys, kuriose vartotojas pateikia asmens duomenis

Direktyva taikoma internetinio skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų sutartims, pagal kurias vartotojas pateikia asmens duomenis prekiautojui <sup>(27)</sup>. Šiuo atžvilgiu VTD laikomasi to paties požiūrio kaip ir Skaitmeninio turinio direktyvoje (STD).

— Pavyzdžiui, VTD bus taikoma sutartims, pagal kurias suteikiama nemokama prieiga prie internetinio skaitmeninio turinio ar skaitmeninių paslaugų, o vartotojas sutinka, kad asmens duomenys būtų tvarkomi ir rinkodaros tikslais.

Tačiau, kaip ir STD, VTD **netaikoma** internetiniam skaitmeniniam turiniui ir skaitmeninių paslaugų sutartims, **pagal kurias asmens duomenys tvarkomi tik siekiant įvykdyti sutartį ir laikytis teisės aktų reikalavimų**. Direktyvos (ES) 2019/2161 34 konstatuojamojoje dalyje paaiškinta, kad tokie teisiniai reikalavimai gali apimti, pavyzdžiui, **vartotojo registraciją saugumo ir tapatybės nustatymo tikslais**, kai to reikalaujama pagal taikytinus įstatymus.

Be to, kaip paaiškinta Direktyvos (ES) 2019/2161 35 konstatuojamojoje dalyje, Direktyva netaikoma tais atvejais, kai vartotojui, nesudariusiam sutarties su prekiautoju, **reklama pateikiama** vien tam, kad jis gautų prieigą prie skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos <sup>(28)</sup>.

Joje taip pat paaiškinama, kad Direktyva netaikoma tais atvejais, kai prekiautojas **tik renka metaduomenis**, pavyzdžiui, informaciją apie vartotojo prietaisą ar naršyklę (įrenginių arba naršyklių identifikavimas) arba naršymo istoriją, išskyrus atvejus, kai tokia situacija pagal nacionalinę teisę laikoma sutartimi <sup>(29)</sup>.

Jeigu sutartyje numatomas asmens duomenų tvarkymas, prekiautojas turi laikytis savo įsipareigojimų pagal vartotojų apsaugos teisę ir, veikdamas kaip duomenų valdytojas, įsipareigojimų pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2016/679 (Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą) (toliau – BDAR) <sup>(30)</sup>. **Abu teisiniai pagrindai verslo ir vartotojo santykiams taikomi vienu metu ir vienas kitą papildo.**

Visų sutarčių, kuriose vartotojas pateikia asmens duomenis (nepriklausomai nuo to, ar jose numatomas mokėjimas), atveju, **prekiautojas privalo pranešti vartotojui apie duomenų tvarkymo tikslus** asmens duomenų gavimo metu. Be to, duomenų valdytojas turi įrodyti, kad asmens duomenų tvarkymas gali būti vykdomas remiantis vienu iš BDAR 6 straipsnio 1 dalyje nustatytų teisinių pagrindų. Sutartis yra vienas iš tokių šiame Reglamente numatytų leidžiamų teisinių pagrindų (BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punktas). Tačiau jis gali būti taikomas tik tada, kai **tvarkyti duomenis būtina siekiant įvykdyti sutartį**, ir šis teisinis pagrindas aiškinamas siaurai <sup>(31)</sup>.

<sup>(26)</sup> Tačiau konkrečius sektorius reglamentuojančiuose ES teisės aktuose gali būti nustatyta, kad VTD (arba tam tikros jos nuostatos) gali būti taikoma ir tokioms „nemokamoms“ sutartims. Tai reiškia, kad pagal Direktyvos (ES) 2018/1972, kuria nustatomas Europos elektroninių ryšių kodeksas (EERK), 102 straipsnį, VTD 5 ir 6 straipsniuose nurodyta informacija turi būti teikiama ir elektroninių ryšių paslaugų, kurios teikiamos be tiesioginio apmokėjimo, tačiau nustatant kitus naudotojų įsipareigojimus, atvejais. Tokiais atvejais pagal Komisijos įgyvendinimo reglamentą (ES) 2019/2243, kuriuo nustatomas viešai prieinamų elektroninių ryšių paslaugų teikėjų pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2018/1972 naudotinas sutarties santraukos šablonas, prekiautojai skiltyje „kaina“ turi nurodyti, kad paslauga teikiama taikant tam tikrus naudotojų įsipareigojimus.

<sup>(27)</sup> Siekiant išvengti abejonių, sutartyje, pagal kurią reikia mokėti tam tikrą mokestį, taip pat gali būti pateikiami vartotojo asmens duomenis, tačiau klasifikavimo tikslais ji laikoma sutartimi, pagal kurią reikia mokėti tam tikrą mokestį.

<sup>(28)</sup> Tokiais atvejais prekiautojas turi tvarkyti asmens duomenis vadovaudamasis BDAR.

<sup>(29)</sup> Identifikavimas gali būti naudojamas siekiant visiškai arba iš dalies identifikuoti atskirus vartotojus ar įrenginius, net kai slapukai yra išjungti. Bet kuriuo atveju bet koks informacijos rinkimas (nesvarbu, ar asmens duomenų, pavyzdžiui, duomenų apie vietovę ar abonentą, ar kitų duomenų, pavyzdžiui, informacijos apie naršyklės tipą ir versiją, operacinę sistemą, veikiančius papildinius, laiko juostą, kalbą ir kt.) iš vartotojo galinių įrenginių turi atitikti E. privatumo direktyvos ypač jos 5 straipsnio 3 dalies, nuostatas.

<sup>(30)</sup> 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL L 119, 2016 5 4, p. 1). Duomenų valdytojas apibrėžtas Reglamento 4 straipsnio 7 dalyje.

<sup>(31)</sup> 2019 m. spalio mėn. EDAV gairėse dėl BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punkto taikymo patvirtintas ankstesnis WP29 požiūris dėl ankstesnės direktyvos 95/46/EB, kad sąvoką „tvarkyti duomenis būtina siekiant įvykdyti sutartį“ <...> turi būti suprantama siaurai, ji netaikoma tais atvejais, kai tvarkyti duomenų subjekto duomenis nėra iš tiesų būtina vykdam sutartį, tačiau duomenų valdytojas vis tiek vienašališkai tai daro. Be to, tai, kad tam tikras duomenų tvarkymas yra numatytas sutartyje, iš karto nereiškia, kad juos tvarkyti būtina siekiant įvykdyti sutartį.

Atitinkamai, vykdydamas tvarkymo operacijas, kurios nėra būtinos siekiant įvykdyti sutartį, prekiautojas turi papildomai remtis kitu BDAR numatytu leidžiamu teisiniu duomenų tvarkymo pagrindu, pavyzdžiui, laisvu ir informacija grindžiamu vartotojo sutikimu (6 straipsnio 1 dalies a punktas) <sup>(32)</sup>. Pagal BDAR, vartotojų sutikimas galioja tik tada, kai jis yra duotas laisva valia, konkretus, grindžiamas informacija ir nedviprasmiškas. Sutartinių santykių kontekste sutikimas gali būti duotas laisva valia tik tuo atveju, jeigu jis nėra sutarties vykdymo sąlyga (BDAR 7 straipsnio 4 dalis). Todėl galimybė atsisakyti sutikimo nepatiriant žalos yra esminis sutikimo galiojimo reikalavimas (BDAR 42 konstatuojamoji dalis). Atsisakius sutikimo prekiautojas nebegali teisėtai tvarkyti asmens duomenų, kurie buvo tvarkomi to sutikimo pagrindu.

Atitinkamai, vykdydamas tvarkymo operacijas, kurios nėra būtinos siekiant įvykdyti sutartį, prekiautojas (duomenų valdytojas) turi užtikrinti, kad duomenų tvarkymas būtų vykdomas remiantis kitu BDAR numatytu duomenų tvarkymo teisiniu pagrindu. Ir priešingai, **sutartis, kaip apibrėžta VTD, apima visas šalių teises ir pareigas**, nepriklausomai nuo BDAR numatytų asmens duomenų tvarkymo teisinių pagrindų skirtumų.

Nustatęs su sutartimis su vartotojais susijusius duomenų tvarkymo veiksmus ir teisingą BDAR numatytą teisinį pagrindą, prekiautojas gali suprasti, ar jo su vartotoju sudarytai sutarčiai turi būti taikoma VTD. **Praktikoje, jeigu prekiautojas, tvarkydamas vartotojų asmens duomenis, turi remtis atskiru vartotojo sutikimu ar kitu BDAR numatytu teisiniu pagrindu (išskyrus teisinės prievolės vykdymą), sutarčiai, pagal kurią vykdomas toks tvarkymas, taikomi VTD reikalavimai.**

#### 1.7. Sutartys, kurioms Direktyva netaikoma

Kaip paaiškinta pirmesniame skirsnyje, pagal Direktyva (ES) 2019/2161 padarytą VTD 3 straipsnio pakeitimą, Direktyva netaikoma sutartims, pagal kurias vartotojas neturi sumokėti tam tikros kainos arba, internetinio skaitmeninio turinio ar skaitmeninių paslaugų sutarčių atveju, jeigu vartotojas neturi sumokėti tam tikros kainos ir nepateikia prekiautojui savo asmens duomenų.

Be to, 3 straipsnio 3 dalyje išvardytos konkrečios sutarčių, kurioms netaikoma Direktyva, kategorijos. Pavyzdžiui, Direktyva netaikoma finansinių paslaugų, įskaitant draudimą ir investicijas, sutartims. Direktyva taip pat netaikoma socialinėms ir sveikatos priežiūros paslaugoms, azartiniam lošimams, pakaitinio naudojimosi ir susijusioms atostogų paslaugoms. Direktyva iš esmės netaikoma keleivinio transporto paslaugoms ir kelionės paslaugų paketų sutartims <sup>(33)</sup>, nors taikomos kai kurios konkrečios nuostatos.

Kiti paaiškinimai pateikiami toliau. Apskritai visos išimtys turi būti aiškinamos siaurai <sup>(34)</sup>.

##### 1.7.1. Nuomos sutartys ir pastatų sutartys

3 straipsnis

3. Ši Direktyva netaikoma sutartims:

- e) dėl nekilnojamojo turto arba teisių į nekilnojamąjį turtą sukūrimo, įgijimo ar perdavimo;
- f) dėl naujų pastatų statymo, esminio esamų pastatų pertvarkymo ir gyvenamojo būsto suteikimo nuomos tikslais;

Išimtis, nustatyta e punkte, taikoma visai nekilnojamojo turto kategorijai, įskaitant žemę, o f punktas taikomas pastatams.

Direktyva netaikoma gyvenamojo būsto suteikimui nuomos tikslais, tačiau taikoma **nuomai kitais, nei gyvenamosios vietos suteikimas, tikslais**. Tai taip pat paaiškinta 26 konstatuojamojoje dalyje: „<...> Paslaugų sutartys, visų pirma tos sutartys, kurios susijusios su priestatų prie pastatų statyba (pavyzdžiui, garažo ar verandos) ir su pastatų remontu bei renovacija, kai

<sup>(32)</sup> Be sutikimo, BDAR 6 straipsnyje numatomi ir kiti teisiniai duomenų tvarkymo pagrindai, kurie gali būti naudojami atsižvelgiant į konkretaus atvejo aplinkybes.

<sup>(33)</sup> Žr. Direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių 27 straipsnio 2 dalį.

<sup>(34)</sup> Žr., pavyzdžiui, bylos C-215/08 E. Friz GmbH, ECLI:EU:C:2010:186, 32 punktą: „Šiuo klausimu visų pirma primintina, kad pagal nusistovėjusią teismo praktiką leidžiančios nukrypti nuo Sąjungos teisės normų, kuriomis siekiama apsaugoti vartotojus, nuostatos turi būti aiškinamos siaurai (žr., inter alia, bylos C-481/99 Heinger [2001] ECR I-9945 31 punktą)“.

neatliekamas esminis pertvarkymas, **turėtų būti įtrauktos į šios direktyvos taikymo sritį**; taip pat į šios direktyvos taikymo sritį turėtų būti įtrauktos sutartys, susijusios su nekilnojamojo turto agentų paslaugomis, **ir tos sutartys, kurios susijusios su nuoma kitais, nei gyvenamosios vietos suteikimas, tikslais.**“

— Pavyzdžiui, direktyva taikoma automobilių stovėjimo aikštelės arba pokylių salės nuomai.

Reikėtų atskirti statybos sutartis ir su statyba susijusių paslaugų sutartis. Byloje C-208/19 NK Teismas pažymėjo, kad 3 straipsnio 3 dalies f punkte numatyta išimtis nebūtų taikoma architekto ir vartotojo sutarčiai, pagal kurią pirmasis turi parengti naujo pastato statybos projektus. Nors projektavimas vyksta prieš statybos darbus, tai yra atskiras procesas, ir iš tikrųjų nėra garantijos, kad pastatas apskritai bus pastatytas <sup>(35)</sup>.

Be to, remiantis 2 straipsnio 3 ir 4 dalimis bei 16 straipsnio pirmos pastraipos c punktu, tokia sutartis negali būti laikoma sudaryta dėl prekių, pagamintų pagal vartotojo nurodytas specifikacijas arba aiškiai pritaikytų jo asmeninėms reikmėms, tiekimo, kaip tai suprantama pagal pastarąją nuostatą. Nors projektai gali būti pateikiami apčiuopiama forma popieriuje arba kaip skaitmeninis turinys, sutarties dalykas yra intelektinė paslauga – architektūrinis projektavimas, o vėliau pateikiamas rezultatas yra tik pagalbinė funkcija <sup>(36)</sup>.

Vadovaujantis pirmiau išdėstyta logika, VTD turėtų būti taikoma paslaugų sutartims, kurios gali būti susijusios su statyba, bet jose susitariama dėl atskiro proceso, po kurio pateikiamas nepriklausomas rezultatas, pavyzdžiui, sutartims su geometrais, interjero projektavimo, kraštovaizdžio planavimo sutartims ir pan.

#### 1.7.2. Kelionės paslaugų paketai

3 straipsnis

3. Ši direktyva netaikoma sutartims:

g) dėl paketų, kaip apibrėžta Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 3 straipsnio 2 punkte.

Šios direktyvos 6 straipsnio 7 dalis, 8 straipsnio 2 ir 6 dalys, 19 straipsnis, 21 straipsnis ir 22 straipsnis mutatis mutandis taikomi paketams, kaip apibrėžta Direktyvos (ES) 2015/2302 3 straipsnio 2 punkte, keliautojų, kaip apibrėžta tos direktyvos 3 straipsnio 6 punkte, atžvilgiu;

**Kelionės paslaugų paketų sutartims**, kaip apibrėžta Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje (ES) 2015/2302 <sup>(37)</sup> dėl kelionės paslaugų paketų, taikomos tam tikros Direktyvos nuostatos, t. y. valstybių narių galimybė reglamentuoti reikalavimus dėl kalbos, kuria pateikiama sutarties informacija (6 straipsnio 7 dalis); informacija, kurią prekiautojai turi tiesiogiai pateikti vartotojams prieš sudarant sutartį elektroninėmis priemonėmis, įskaitant informaciją apie vartotojo prievolę sumokėti (8 straipsnio 2 dalis); valstybių narių galimybė reglamentuoti pasiūlymų patvirtinimą sudarant nuotolines sutartis telefonu (8 straipsnio 6 dalis); draudimas imti iš vartotojų mokesčius už mokėjimo priemonių naudojimą (19 straipsnis); draudimas naudoti telefono linijas, kurių skambučio kaina didesnė už bazinę (21 straipsnis) ir reikalavimas gauti aiškų vartotojų sutikimą dėl papildomų mokėjimų (22 straipsnis).

Pažymėtina, kad Kelionės paslaugų paketų direktyva taip pat reglamentuojami vadinamieji **susijusių kelionės paslaugų rinkiniai** <sup>(38)</sup>, kuriuos sudaro bent dviejų skirtingų rūšių kelionės paslaugos, įsigytos tai pačiai kelionei ar toms pačioms atostogoms, kurios pagal tą direktyvą nėra laikomos paketu ir dėl kurių sudaromos atskiros sutartys su pavieniais kelionės paslaugų teikėjais. VTD nustatomi informacijos, kuri turi būti pateikiama iki sutarties sudarymo, reikalavimai ir ji taikoma

<sup>(35)</sup> C-208/19, NK (Naujo individualaus namo statybos planavimas), ECLI:EU:C:2020:382, 43 punktas.

<sup>(36)</sup> Ten pat, 58–59 punktai.

<sup>(37)</sup> 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (OL L 326, 2015 12 11, p. 1).

<sup>(38)</sup> Kaip apibrėžta Kelionės paslaugų paketų direktyvos 3 straipsnio 5 dalyje.

atskiroms paslaugų sutartims, kuriose susitariama dėl susijusių kelionės paslaugų rinkinių, atsižvelgiant į jos 3 straipsnio 3 dalyje ir 16 straipsnio pirmos pastraipos 1 punkte nustatytus apribojimus. Pavyzdžiui, keleivinio transporto paslaugų sutartims bus taikomi tik 8 straipsnio 2 dalies ir 19, 21 ir 22 straipsnių reikalavimai (daugiau informacijos pateikiama 1.7.5 skirsnyje).

#### 1.7.3. Valstybės tarnautojo sudarytos sutartys

3 straipsnis

3. Ši direktyva netaikoma sutartims:

i) kurios buvo sudarytos vadovaujantis valstybių narių teisės aktais ir kurias sudarė valstybės tarnautojas, pagal įstatymą privalantis būti nepriklausomu ir nešališku, ir kuris, suteikdamas išsamią teisinę informaciją, privalo užtikrinti, kad vartotojas sudarytų sutartį tik tinkamai apgalvojęs teises pasekmes ir žinodamas jos teisinio taikymo sritį;

Direktyvoje neapibrėžta, kas yra šioje nuostatoje minimi valstybės tarnautojai. Tačiau joje nustatyti kriterijai, kuriuos valstybės tarnautojai turi atitikti, kad sutarčiai nebūtų taikoma Direktyva. Ši išimtis taikoma tik valstybės tarnautojo (pavyzdžiui, valstybinio notaro), kuriam pagal nacionalinę teisę taikomos visos 3 straipsnio 3 dalies i punkto sąlygos, sudarytoms sutartims:

— pavyzdžiui, ši išimtis netaikoma sutarčiai, kai valstybės tarnautojas, pagal įstatymą privalantis būti nepriklausomu ir nešališku, tik patvirtina sutarties šalių tapatybę.

Neatrodo, kad, taikant šią išimtį, sudarant sutartį turi būti pagal nacionalinę teisę **privaloma** naudotis valstybės tarnautojo paslaugomis. Ši išimtis turėtų būti taikoma ir tuo atveju, jeigu viena ar abi sutarties šalys **savo noru prašo** valstybės tarnautojo patvirtinti jų sutartį <sup>(39)</sup>.

#### 1.7.4. Sutartys dėl prekių, skirtų vartoti iš karto

3 straipsnis

3. Ši direktyva netaikoma sutartims:

j) dėl maisto produktų, gėrimų ar kitų prekių, skirtų iš karto vartoti namų ūkyje, kurias prekiautojas fiziškai dažnai ir reguliariai tiekia į vartotojo namus, gyvenamąją vietą ar darbovietę, tiekimo;

Taikant šią išimtį turi būti tenkinamos dvi konkrečios sąlygos:

- a) prekiautojas turi dažnai ir reguliariai pristatyti prekes, ir
- b) šios prekės turi būti skirtos iš karto vartoti namų ūkyje.

Iš to, kad šioje nuostatoje aiškiai minimas pristatymas į vartotojo darbovietę, galima numanyti, kad prekių nebūtina iš tiesų suvartoti namuose.

#### 1.7.5. Keleivinis transportas

3 straipsnis

3. Ši direktyva netaikoma sutartims:

k) dėl keleivinio transporto paslaugų, išskyrus 8 straipsnio 2 dalį ir 19, 21 bei 22 straipsnius;

<sup>(39)</sup> Kitoks požiūris išdėstytas Direktyvoje 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių, kurios 14 straipsnyje dėl teisės atsisakyti sutarties minimos sutartys, kurios „pagal įstatymus turi būti sudarytos“ naudojantis notaro paslaugomis: „6. Valstybės narės gali numatyti, kad šio straipsnio 1–4 dalys netaikomos kredito sutartims, kurios pagal įstatymus turi būti sudarytos naudojantis notaro paslaugomis, jei notaras patvirtina, kad garantuojamos vartotojo teisės pagal 5 ir 10 straipsnius.“



Direktyva (ES) 2019/2161 iš dalies pakeista ši išimtis ir 21 straipsnis dėl bazinės kainos, kai susisiekama telefonu po sutarties sudarymo, reikalavimo, taip pat taikomas keleiviniam transportui (daugiau informacijos pateikiama 9 skirsnyje).

Byloje C-583/18 *DB Vertrieb* Teismas nusprendė, kad ši išimtis netaikoma parduodant **transporto nuolaidų korteles**, kurios atitinkamai patenka į Direktyvos taikymo sritį.

Teismas jų pardavimą apibrėžė kaip tam tikros rūšies paslaugų sutartį, kurios atskiras objektas nėra **tiesiogiai susijęs su galimybe vežti keleivius**. Vietoj to, sutartis, kurios tikslas suteikti vartotojui teisę mokėti mažesnę kainą, o keleivinio transporto sutartys sudaromos vėliau, ir keleivio bilieto pirkimo sutartis yra dvi teisiškai viena nuo kitos atskirtos sutartys, todėl pirmoji negali būti laikoma neatskiriama susijusia su pastarąja. Kortelės, suteikiančios jos turėtojui teisę gauti nuolaidą perkant transporto bilietus, įsigijimas nebūtinai reiškia, kad vėliau bus sudaroma sutartis, kurios objektas bus keleivinis transportas <sup>(40)</sup>.

#### 1.7.6. Automatizuota prekyba

3 straipsnis

3. Ši direktyva netaikoma sutartims:

l) sudarytoms naudojant prekybos automatus arba automatizuotose prekybos vietose;

Ši išimtis taikoma sutartims, kurios sudaromos fiziškai dalyvaujant vartotojui ir toje vietoje, kur prekė ar paslauga parduodama (suteikiama) automatizuotomis priemonėmis, pavyzdžiui, naudojant prekybos automatus, automatizuotose degalinėse ar automobilių stovėjimo aikštelėse.

#### 1.7.7. Tam tikros su elektroniniais ryšiais susijusios sutartys

3 straipsnis

3. Ši direktyva netaikoma sutartims:

m) sudarytoms su telekomunikacijų operatoriais naudojantis viešais mokamais telefonais dėl jų naudojimo arba sudarytoms dėl vienkartinio vartotojo pasinaudojimo telefonu, interneto ar fakso ryšiu.

Pagal šią nuostatą Direktyva netaikoma dviejų rūšių sutartims.

Pirmoji VTD minima rūšis – **sutartys, sudarytos su elektroninių ryšių operatoriais naudojantis viešais mokamais telefonais dėl jų naudojimo**. Taksofonas yra plačiai visuomenei prieinamas telefonas, už kurio naudojimą galima mokėti monetomis ir (arba) kredito (debeto) kortelėmis, ir (arba) išankstinio mokėjimo kortelėmis, įskaitant korteles, naudojamas su surinkimo kodais <sup>(41)</sup>.

— Kadangi ši išimtis taikoma sutartims, sudaromoms naudojantis viešais mokamais telefonais, ji turėtų būti taikoma ir tais atvejais, kai sutartis sudaroma, pavyzdžiui, į viešą mokamą telefoną įmetant monetų arba perbraukiant kredito kortelę, norint atlikti balso skambučių arba gauti prieigą prie informacijos apie abonentus ar kitos to paties operatoriaus siūlomos nuorodų teikimo paslaugos.

— Ši išimtis neturėtų būti taikoma sutartims su viešų mokamų telefonų operatoriais, kurios sudaromos, pavyzdžiui, iš anksto perkant išankstinio mokėjimo už skambučius kortelę.

3 straipsnio 3 dalies m punkto nuostatos antroji dalis dėl **sutarčių, sudaromų dėl vartotojo vienkartinio pasinaudojimo ryšiu** taikoma plačiau. Joje, kitaip negu naudojimosi viešais mokamais telefonais sutarčių atveju, neminimos jokios šios rūšies sutarčių šalys ir iš to galima numanyti, kad ji taikoma ne tik sutartims su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais. Taip pat nieko nenurodyta dėl šios rūšies sutarties tikslo ar turinio.

<sup>(40)</sup> C-583/18, *DB Vertrieb*, ECLI:EU:C:2020:199, 35 punktas.

<sup>(41)</sup> Taksofonas apibrėžtas Universaliųjų paslaugų direktyvos 2002/22/EB, kuri buvo panaikinta Europos elektroninių ryšių kodeksu (EERK; Direktyva (ES) 2018/1972), 2 straipsnyje. EERK nepateikiama atskira taksofono apibrėžtis, tačiau 235 konstatuojamojoje dalyje naudojama Universaliųjų paslaugų direktyvos 2 straipsnio formuluotė.

Todėl ši išimtis gali būti taikoma, pavyzdžiui:

— Pasinaudojimo *belaidžio ryšio prieigos tašku* (angl. WAP) vieną kartą sutarčiai.

Ši išimtis, priešingai, neturėtų būti taikoma **elektroninių ryšių paslaugų sutartims** <sup>(42)</sup>, kai paslaugos teikiamos ribotą laikotarpį ir (arba) ribojant naudojimąsi jomis, pavyzdžiui:

— *sutartims, sudaromoms iš anksto perkant mobiliojo ryšio paslaugų išankstinio mokėjimo SIM kortelę arba daugkartinės ar ilgalaikės belaidžio vietinio tinklo paslaugų prieigos kodą.*

Ši išimtis taikoma ir sutartims, sudaromoms su padidinto tarifo paslaugų (PTP), t. y. per vartotojo telefono sąskaitą apmokamų paslaugų, teikėjais <sup>(43)</sup>, tais atvejais, kai sutartis **sudaroma ir tuo pačiu metu visiškai įvykdoma vartotojui vieną kartą paskambinant arba išsiunčiant SMS žinutę PTP numeriu**, pavyzdžiui:

— *skambinant informacijos teikimo telefonu paslaugos numeriu arba balsuojant telefonu televizijos laidoje.*

Ir priešingai, VTD taikoma sutartims ir kitiems atvejams, kai balso skambutis arba SMS žinutės išsiuntimas PTP numeriu yra **būdas sudaryti sutartį ir vėliau pagal ją sumokėti**.

— *Pavyzdžiui, sutartis, kurios sudaromos išsiunčiant SMS žinutę, automobilių stovėjimo aikštelių paslaugų teikėjui.*

Tokiais atvejais prekyautojas turi informuoti vartotoją apie balso skambučio arba SMS pranešimo išsiuntimo PTP numeriu kainą, nes tai yra atitinkamos sutarties kainą, kaip apibrėžta 6 straipsnio 1 dalies e punkte. Be to, pagal Direktyvos 6 straipsnio 1 dalies f punktą privaloma pateikti informaciją apie naudojimosi nuotolinio ryšio priemonėmis sudarant sutartį išlaidas, kurios yra didesnės už bazinę kainą. Bazinės kainos sąvokos aiškinimas toliau aptariamas 8 skirsnyje.

Nors Direktyva pagal 3 straipsnio 3 dalies m punktą netaikoma tam tikroms PTP sutartims, tai nereiškia, kad joms netaikomos vartotojų apsaugos taisyklės. ES elektroninių ryšių tinklų reguliavimo sistema, visų pirma Europos elektroninių ryšių kodeksas (Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2018/1972 <sup>(44)</sup>), suteikia valstybėms narėms ir atitinkamoms nacionalinėms reguliavimo institucijoms galimybę PTP atvejais imtis konkrečių vartotojų apsaugos priemonių. Todėl kai kurios valstybės narės šioje srityje įgyvendino papildomas apsaugos priemones, pavyzdžiui, naudojimo apribojimus, įpareigojimą pokalbio telefonu pradžioje pranešti apie skambučio kainą ir pan.

### 1.8. **Galimybė taikyti išimtį ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims, kurių vertė nedidelė**

Pagal 3 straipsnio 4 dalį valstybėms narėms leidžiama netaikyti Direktyvos ne prekybos patalpose sudarytoms sutartims, kai suma, kurią turi sumokėti vartotojas, neviršija 50 EUR arba pagal nacionalinę teisę nustatytos mažesnės vertės. Valstybei narėi nusprendus pasinaudoti šia reglamentavimo galimybe, atsiranda rizika, kad prekyautojai gali išvengti Direktyvos taikymo, nusprenddami dirbtinai padalyti vieną sutartį, kurios vertė viršija nustatytą ribą, į kelias sutartis. Kaip paaiškinta 28 konstatuojamojoje dalyje, „<...> Kai vartotojas tuo pačiu metu sudaro dvi arba daugiau sutarčių dėl susijusių dalykų, šios ribos taikymo tikslais reikėtų atsižvelgti į jų bendrą vertę“. Šis principas būtų taikomas:

— *pavyzdžiui, atskirų trilogijos knygų pardavimui pagal tris atskiras sutartis arba auskarų poros pardavimui tuo pačiu metu, bet pagal dvi atskiras sutartis.*

Ilgalaikių (abonentinių) sutarčių atveju šios išimties taikymui aktuali suma yra bendra suma, kurią vartotojas įsipareigoja sumokėti sudarydamas sutartį. t. y. bendra mėnesinių įmokų arba mokesčių suma sutartu sutarties laikotarpiu, įskaitant visus nemokamus laikotarpius.

<sup>(42)</sup> Taip pat žr. sektorių teisės aktus, ypač EERK, kuriame numatytos nuostatos dėl elektroninių ryšių paslaugų sutarčių (pavyzdžiui, 102–107 straipsniuose).

<sup>(43)</sup> Tai gali būti tam tikros pridėtinės vertės paslaugos arba paslaugos už specialią kainą. 2021 m. vasario 24 d. Komisijos pasiūlyme dėl tarptinklinio ryšio reglamento (Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Europos Sąjungoje pasiūlymas, COM/2011/0402 final – 2011/0187 (COD)) nurodyta, kad pridėtinės vertės paslaugos (PVP) turi būti suprantamos kaip paslaugos, kurias teikiant naudojami, pavyzdžiui, padidinto tarifo, nemokamo telefono ryšio ar bendrai finansuojamais numeriais, ir joms nacionaliniu lygmeniu taikomos specialios kainodaros sąlygos (žr. šio pasiūlymo 36 konstatuojamąją dalį). Todėl PTP yra tik viena PVP kategorija, kurios sąvoka yra platesnė ir apima ir karštąsias/pagalbos linijas, kurių paslaugos vartotojams yra nemokamos.

<sup>(44)</sup> 2018 m. gruodžio 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2018/1972, kuria nustatomas Europos elektroninių ryšių kodeksas (OL L 321, 2018 12 17, p. 36).

### 1.9. **Viešiesiems aukcionams taikomos taisyklės**

Direktyva taikoma aukcionams, kuriems taikomos specialios viešųjų aukcionų taisyklės, 2 straipsnio 13 dalyje apibrėžtiems kaip „prekybos būdas, kai prekiautojas prekes ar paslaugas siūlo vartotojams, kurie dalyvauja asmeniškai arba kuriems suteikiama galimybė dalyvauti asmeniškai skaidriose varžytinėse, kurioms vadovauja aukciono vadovas, ir kurias laimėjęs asmuo turi įsigyti prekes ar paslaugas“.

Pagal 6 straipsnio 3 dalį viešajame aukcione prekes ar paslaugas parduodančio prekiautojo tapatybės duomenis, kontaktinius duomenis, įsisteigimo ir veiklos vietos geografinį adresą galima pakeisti atitinkamais aukciono vadovo duomenimis. Be to, pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos k punkte nustatytą išimtį nesuteikiama teisė atsisakyti viešajame aukcione sudarytų sutarčių.

Vartotojai turėtų turėti galimybę asmeniškai dalyvauti viešajame aukcione, net jeigu taip pat įmanoma siūlyti kainą internetu arba telefonu. Interneto aukcionai, kuriuose asmeniškai dalyvauti neįmanoma, priešingai, neturėtų būti laikomi viešaisiais aukcionais.

24 konstatuojamojoje dalyje nustatyta: „<...> Vartotojų ir prekiautojų interneto platformų naudojimas aukciono tikslais neturėtų būti laikomas viešuoju aukcionu šios direktyvos prasme.“ Todėl interneto aukcionams turėtų būti visapusiškai taikoma Direktyva, pavyzdžiui, jos nuostatos dėl informacijos iki sutarties sudarymo, kurią privaloma suteikti prieš vartotojui išsipareigojant laikytis sutarties (kainos pasiūlymo), ir dėl teisės atsisakyti sutarties.

— Pirmiau nurodytos išimties ribojimo pavyzdys gali būti interneto platforma, kurioje vartotojams siūloma parduoti įvairius daiktus, pavyzdžiui, transporto priemonių dalis, nedidelius mechanizmus, įrankius, elektroniką ir baldus. Nors sandoriai gali būti sudaromi aukciono, kuriame prekių pardavimo kaina nustatoma pagal kainos pasiūlymus, kurie yra didesni už pradinę kainą, forma, toks aukcionas nebūtų laikomas viešuoju aukcionu. Taigi vartotojai išlaikytų teisę atšaukti savo kainos pasiūlymą, jeigu jis buvo pateiktas VTD nustatytais sąlygomis.

## 2. **Ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys**

### 2.1. **Sutartys, sudaromos ne prekiautojo prekybai skirtose patalpose**

Ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys 2 straipsnio 8 dalyje apibrėžiamos taip:

2 straipsnis

- 8) ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis – prekiautojo ir vartotojo sutartis:
- sudaryta vietoje, kuri nėra prekybai skirtos prekiautojo patalpos, fiziškai kartu dalyvaujant prekiautojui ir vartotojui;
  - kurių tokiomis pačiomis aplinkybėmis, kaip nurodyta a punkte, pasiūlo sudaryti vartotojas; <...>

Prekybai skirtos patalpos 2 straipsnio 9 dalyje apibrėžiamos taip:

2 straipsnis

- 9) prekybai skirtos patalpos:
- nekilnojamosios mažmeninės prekybos patalpos, kuriose prekiautojas nuolat vykdo savo veiklą; arba
  - kilnojamosios mažmeninės prekybos patalpos, kuriose prekiautojas paprastai vykdo savo veiklą;

22 konstatuojamojoje dalyje pateikiami keli pavyzdžiai, kas turėtų būti laikoma prekybai skirtomis patalpomis. Viena vertus, ši sąvoka apima **parduotuves, kioskus ar transporto priemones, taip pat turgaviečių prekystalius ir parodų stendus**, jeigu **prekiautojas jais naudojasi kaip nuolatine ar įprastine prekybos vieta**.

Panašiai, **mažmeninės prekybos patalpos**, kuriose prekiautojas vykdo **sezoninę veiklą**, pavyzdžiui, turizmo sezono metu slidinėjimo ar pajūrio kurorte, turėtų būti laikomos prekybai skirtomis patalpomis, nes prekiautojas tose patalpose vykdo įprastą veiklą.

Kita vertus, **viešai prieinamos vietos**, pavyzdžiui, gatvės, prekybos centrai, paplūdimiai, sporto infrastruktūros objektai ir viešasis transportas, **kuriuose prekiautojas išimties tvarka** vykdo savo verslo veiklą, nėra prekybai skirtos patalpos. **Privatūs namai ar (vartotojų) darbo vietos** taip pat neturėtų būti laikomos prekybai skirtomis patalpomis.

Prekiautojo apsilankymo vartotojo namuose ar darbo vietoje metu sudarytos sutartys yra ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys, **nepriklausomai nuo to, ar vartotojas pageidavo tokio apsilankymo**. Prieš sudarant tokią ne prekybai skirtose patalpose sudarytą sutartį gali būti atliekami parengiamieji veiksmai.

- Pavyzdžiui, prekiautojo atstovo (specialisto) apsilankymas vartotojo gyvenamojoje vietoje siekiant parduoti ir tuo pačiu metu sumontuoti įrangą ar įrenginį bus laikomas ne prekybai skirtose patalpose sudaryta paslaugų sutartimi, nepriklausomai nuo to, ar vartotojas buvo anksčiau paprašęs tokio apsilankymo arba jį užsakęs po asmeninio apsilankymo prekiautojo parduotuvėje.
- Ir priešingai, jeigu sutartis iš tikrųjų buvo sudaryta klientui apsilankius parduotuvėje arba nuotolinio ryšio priemonėmis, dėl to, kad specialistas vėliau apsilankė vartotojo gyvenamojoje vietoje, kad sumontuotų reikiamą įrangą, negali būti laikoma, kad sutartis tapo ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartimi.

Byloje C-485/17 *Verbraucherzentrale Berlin* <sup>(45)</sup> Teismas patvirtino, kad žodis „**paprastai**“ 2 straipsnio 9 dalies b punkto prasme turi būti suprantamas kaip reiškiantis faktą, kad atitinkamose patalpose vykdoma veikla yra **įprasta veikla**. Naudojant šią sąvoką, būtina įvertinti kiekvieną atvejį ir ypač atsižvelgti į parduodamų prekių ar paslaugų rūšį ir konkretaus prekiautojo komercinę praktiką.

Tiksliau tariant, Teismas nagrinėjo su prekiautojo valdomu stendu prekybos mugėje, kurioje jis kasmet kelias dienas vykdo savo veiklą, susijusią situaciją. Jis nusprendė, kad toks standas **turi būti laikomas prekybai skirtomis patalpomis**, jeigu, atsižvelgiant į visas su šia veikla susijusias faktines aplinkybes, ypač į stendo išvaizdą ir pačios mugės patalpose skelbiamą informaciją, pakankamai informuotas ir protingai pastabus bei nuovokus **vartotojas galėtų pagrįstai manyti, kad prekiautojas ten vykdo savo veiklą, ir siūlys jam sudaryti sutartį** <sup>(46)</sup>.

Be to, Teismas pripažino, kad jo ankstesnės išvados byloje C-423/97 *Travel-Vac, S.L.* dėl buvusios Tarybos direktyvos 85/577/EEB aiškinimo tebėra aktualios. Šiame nuosprendyje Teismas konkrečiai nurodė, kad:

„Sprendžiant klausimą, ar sutartis buvo sudaryta ne prekybai skirtose prekiautojo patalpose, pažymėtina, kad ši sąvoka reiškia patalpas, kuriose prekiautojas įprastai vykdo savo veiklą ir **kurios yra visuomenei aiškiai žinomos kaip prekybai skirtos patalpos**.“ <sup>(47)</sup>

Atitinkamai, jeigu prekiautojas prekėms ir paslaugoms parduoti naudoja patalpas, kurios „įprastai nenaudojamos“ tam tikslui ir kurios nėra visuomenei aiškiai žinomos kaip prekybai skirtos patalpos, tikėtina, kad su vartotojais sudarytos sutartys bus ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys.

- Pavyzdžiui, prekių pardavimas renginiuose (suvažiavimuose, seminaruose, vakarėliuose ir pan.), kurie organizuojami atitinkamam renginiui nuomojamuose restoranuose, kavinėse ar viešbučiuose, greičiausiai bus vykdomas pagal ne prekybai skirtose patalpose sudarytą sutartį.

Sutarties priskyrimas ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims priklauso nuo sutarties sudarymo aplinkybių. Prekiautojas turėtų žinoti savo veiklos pobūdį ir ją vykdydamas laikytis prekybai skirtose patalpose arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytas sutartis reglamentuojančių taisyklių. Bet kokie ginčai dėl to, ar, pavyzdžiui, buvo taikytina teisė atsakyti sutarties, nes sutartį derėjo laikyti ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartimi, turės būti sprendžiami vertinant kiekvieną konkretų atvejį.

## 2.2. Sutartys, sudarytos kreipusis į vartotoją ne prekybai skirtose patalpose

2 straipsnis

8) ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis – prekiautojo ir vartotojo sutartis: <...>

c) sudaryta prekiautojo prekybai skirtose patalpose arba naudojantis bet kuria nuotolinio ryšio priemone iš karto po to, kai į vartotoją buvo asmeniškai ir betarpiškai kreiptasi vietoje, kuri nėra prekiautojo prekybai skirtos patalpos, fiziškai kartu dalyvaujant prekiautojui ir vartotojui; arba <...>

<sup>(45)</sup> C-485/17, *Verbraucherzentrale Berlin*, ECLI:EU:C:2018:642.

<sup>(46)</sup> Ten pat, 46 punktą.

<sup>(47)</sup> C-423/97, *Travel-Vac, S.L.*, ECLI:EU:C:1999:197, 37 punktą.

2 straipsnio 8 dalies c punkte pateiktas dar vienas ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių pavyzdys. Šios nuostatos sąvoka „asmeniškai ir betarpiškai kreiptasi“ turėtų būti taikoma pasiūlymams ir panašioms komerciniams pranešimams (nepriklausomai nuo jų teisinio pobūdžio), po kurių pateikimo prekiautojo prekybai skirtose patalpose arba naudojantis bet kuria nuotolinio ryšio priemone iškart sudaroma sutartis.

Kad būtų taikoma ši nuostata, prekiautojo pasiūlymas turėtų būti skirtas konkrečiam vartotojui, pavyzdžiui:

- *Prekiautojo atstovas gavėje kreipiasi į konkretų vartotoją, pasiūlydamas prenumeruoti mėnesinį žurnalą, ir sutartis iš karto pasirašoma šalia esančiose prekiautojo prekybai skirtose patalpose.*
- *Tačiau paprasčiausias reklaminių skrajučių dalijimas gavėje šalia prekiautojo prekybai skirtų patalpų, atskirai neskiriant dėmesio konkretiems vartotojams, priešingai, pagal šią nuostatą nebūtų laikomas „asmeniškai ir betarpiškai“ kreipimusi į vartotoją.*

Be to, kad būtų taikoma ši nuostata, sutartis turėtų būti sudaryta iškart. Sutartis nebūtų sudaryta iškart, jeigu į prekiautojo patalpas pakviestas vartotojas iš jų išvyktų ir vėliau, apsvarstęs pasiūlymą, į jas sugrįžtų savo iniciatyva, pavyzdžiui, kitą dieną.

Byloje C-465/19 B & L Elektrogeräte GmbH Teismas nusprendė, kad **bendras įvairiems parodų salėje**, kurioje yra prekiautojo standas (kuris pats buvo pripažintas prekybai skirtomis patalpomis), **esantiems standams skirtas praėjimo takas negali būti laikomas prekybai skirtomis patalpomis**, nes iš šio praėjimo tako galima patekti į visus toje salėje esančius prekiautojų standus. Todėl, jeigu prekiautojas kreipiasi į klientą tokioje bendroje mugės erdvėje ir iš karto po to prekiautojo valdomame stende sudaroma sutartis, ji laikoma ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartimi, kaip apibrėžta VTD 2 straipsnio 8 dalyje <sup>(48)</sup>.

### 2.3. Per prekiautojo organizuotą ekskursiją sudarytos sutartys

2 straipsnis

- 8) *ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis – prekiautojo ir vartotojo sutartis: <...>*  
 d) *sudaryta per prekiautojo organizuotą ekskursiją siekiant reklamuoti ir parduoti vartotojui prekes ar paslaugas;*

Direktyvos 2 straipsnio 8 dalies d punkte ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys apibrėžtos kaip per prekiautojo organizuotą ekskursiją sudarytos sutartys, **nepriklausomai nuo to, ar jos sudarytos prekybai skirtose prekiautojo patalpose, ar ne.**

Be to, Direktyvoje nustatyta, kad ji taikoma ir kai produktų reklama bei pardavimas vartotojui yra ekskursijos tikslas, ir kai tai yra ekskursijos rezultatas, t. y. **neturėtų būti svarbu, ar vartotojui iš anksto pranešama apie ketinimą per ekskursiją prekiauti produktais.**

Ekskursijos sąvoka reiškia keliones, per kurias organizuojamos turistinės išvykos ar kitokia laisvalaikio veikla, arba keliones į restoranus, kavines ar viešbučius, kuriuose organizuojamas ne prekybai skirtose patalpose vykstantis pardavimo renginys. Vartojant šią sąvoką neturėtų būti svarbu, ar per ekskursiją produktus parduodantis prekiautojas pats organizuoja ekskursijos dalyvių vežimą, ar susitaria su transporto bendrove.

- *Pavyzdžiui, prekiautojui susitarus su ekskursijos organizatoriumi, kad per ekskursiją turistai bus atvežti ir į jo parduotuvę, toje parduotuvėje sudarytos sutartys tikriausiai bus ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys, nepaisant to, kad ta parduotuvė yra prekybai skirtose prekiautojo patalpose.*
- *Tačiau prekybos centro organizuojama vežimo autobusu paslauga, kurios vienintelė paskirtis yra atvežti galimus pirkėjus į prekybos centrą, priešingai, tėra papildoma paslauga siekiant pagrindinio veiklos tikslo (t. y. parduoti prekes ir paslaugas) ir neturėtų būti laikoma ekskursija pagal 2 straipsnio 8 dalį.*

<sup>(48)</sup> C-465/19, B & L Elektrogeräte GmbH, ECLI:EU:C:2019:1091, 29 ir 34 punktai.

### 3. Vartotojams skirta informacija

#### 3.1. Bendrieji reikalavimai

##### 3.1.1. Įžanga

Reikalavimai pateikti informaciją iki sutarties sudarymo nustatyti Direktyvos 5–8 straipsniuose. Atskiri reikalavimai taikomi prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims (5 straipsnio 1 dalis) ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims bei nuotolinės prekybos sutartims (6 straipsnio 1 dalis). Ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms ir nuotolinės prekybos sutartims taikoma daugiau reikalavimų, kurie pagrįsti prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims taikomais reikalavimais. Papildomi konkretūs reikalavimai pateikti informaciją sudarant sutartis elektroninėse prekyvietėse nustatyti į VTD Direktyva (ES) 2019/2161 įtraukta 6a straipsnyje.

Reikalavimai pateikti informaciją apie **teisę atsisakyti sutarties** pagal 6 straipsnio 1 dalies h–k punktus atskirai aptariamai 5 skirsnyje.

##### 3.1.2. Informacijos aiškumas ir nuoroda į NKVD

NKVD 7 straipsnyje uždrausta klaidinančiai neatskleisti informacijos, t. y. vykdyti tokią komercinę veiklą, kai praleidžiama arba neaiškiai, nesuprantamai, dviprasmiškai ar ne laiku pateikiama **esminė informacija**, kuri vidutiniam vartotojui reikalinga tam, kad jis galėtų priimti informacija pagrįstą sprendimą dėl sandorio, ir tuo vidutinis vartotojas skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs. 7 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kokia informacija turi būti pateikiama kvietime pirkti, t. y. komerciniame pranešime, kuriame pateikiama informacija apie gaminio savybes ir kainą, todėl šie reikalavimai taikomi ir ikisutartiniam sandorio etapui.

VTD ikisutartinis etapas reglamentuojamas išsamiau nei NKVD. VTD 5 ir 6 straipsniai apima visus NKVD 7 straipsnio 4 dalyje nustatytus informacijos reikalavimus<sup>(49)</sup>. Todėl prekiautojas, iki sutarties sudarymo teikdamas informaciją pagal VTD, taip pat privalės laikytis NKVD 7 straipsnio 4 dalies reikalavimų dėl informacijos, kuri turi būti nurodyta kvietime pirkti. Tai nedaro poveikio kitų NKVD skaidrumo ir sąžiningumo reikalavimų taikymui.

Tiek VTD 5 straipsnio 1 dalyje, tiek 6 straipsnio 1 dalyje reikalaujama informaciją pateikti *aiškiai ir suprantamai*. 34 konstatuojamojoje dalyje nustatyta, kad, teikdamas informaciją iki sutarties sudarymo, „<...> prekiautojas turėtų atsižvelgti į specialiuosius vartotojų, kurie yra itin pažeidžiami dėl jų psichinės, fizinės ar psichologinės negalios, amžiaus ar patiklumo, poreikius taip, kiek prekiautojas šį pažeidžiamumą galėtų pagrįstai numatyti. Vis dėlto dėl atsižvelgimo į šiuos specialiuosius poreikius neturėtų atsirasti skirtingi vartotojų apsaugos lygiai.“

Be to, pagal bendrąsias NKVD 7 straipsnio 2 dalies taisykles prekiautojai turi užtikrinti, kad informacija būtų suprantama ir pateikiama laiku, t. y. aktualios iki sutarties sudarymo teikiamos informacijos pateikimo būdas ir laikas turi būti toks, kad vidutinis vartotojas galėtų priimti informacija pagrįstą sprendimą dėl sandorio.

**Ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims** VTD 7 straipsnio 1 dalyje nustatytas papildomas reikalavimas, kad informacija, kurią reikia pateikti iki sutarties sudarymo, būtų įskaitoma ir pateikiama *aiškiai bei suprantama kalba*, o **nuotolinės prekybos sutartims** VTD 8 straipsnio 1 dalyje nustatytas reikalavimas pateikti informaciją vartotojui *„atsižvelgiant į naudojamas nuotolinio ryšio priemones aiškiai bei suprantama kalba. Patvarioje laikmenoje pateikiama informacija turi būti įskaitoma.“*

**Iki sutarties sudarymo teikiama privaloma informacija nepakanka pateikti tik kaip dalį bendrųjų sąlygų**, su kuriomis vartotojas turi sutikti prieš pradėdamas vykdyti sandorį<sup>(50)</sup>. Reikalavimas pateikti informaciją aiškiai ir suprantamai reiškia, kad vartotojas turi būti informuojamas apie atskirus privalomos informacijos elementus.

Internetu prekiautojai privalomą informaciją turi teikti taip, kad ji būtų lengvai prieinama ir aiškiai matoma vartotojams. Dėl jos apimties gali būti neįmanoma aiškiai ir suprantamai pateikti privalomą vartotojams skirtą informaciją viename puslapyje. Reikėtų vengti pernelyg ilgų puslapių, kuriuose vartotojai turėtų ilgai slinkti žemyn, kad galėtų perskaityti visą turinį.

<sup>(49)</sup> Vadovaujantis NKVD 7 straipsnio 4 dalimi, kvietime pirkti turi būti pateikiama ši informacija: pagrindinės produkto charakteristikos, tiek, kiek tikslinga komunikacijos priemonių ir produkto atžvilgiu; prekiautojo adresas ir jo tapatybę nustatantys duomenys; kaina, į kurią įskaičiuoti mokesčiai; apmokėjimo, pristatymo ir vykdymo tvarka, jeigu ji skiriasi nuo profesinio atidumo reikalavimų; taip, pat, kai tinka, informacija apie teisę atsisakyti sutarties.

<sup>(50)</sup> Byloje C-536/20, *Tiketa*, kuri nagrinėjama šių gairių paskelbimo metu, sprendžiama, ar VTD reikalavimai gali būti įvykdyti, jeigu sutartis sudaroma bilietų pardavimo platformoje (t. y. elektroninėje prekyvietėje), kai sutinkama su bendrosiomis sąlygomis.

Vietoj to, įvairūs iki sutarties sudarymo teikiamos informacijos elementai turėtų būti pateikiami tada, **kai jie yra svarbiausi sudarant sutartį**, vartotojui pereinant iš vieno elektroninės sąsajos puslapio į kitą. Jei reikia, informacija apie konkrečius dalykus turėtų būti sudaryta iš keleto lygmenų, o pirmame puslapyje turėtų būti gerai matomas žymeklis, padedantis pereiti į susietą puslapį, kuriame pateikiama visa informacija apie atitinkamą klausimą <sup>(51)</sup>.

Kiti Direktyvos 8 straipsnio 2 dalyje nustatyti elektroninėmis priemonėmis sudarytų nuotolinių sutarčių pateikimo reikalavimai aptariami 4.2.4 skirsnyje.

### 3.1.3. Informacija, kuri yra akivaizdi iš konteksto

5 straipsnyje numatyta, kad **sudarydami sutartis prekybai skirtose patalpose**, prekyautojai gali neteikti tokios informacijos, kuri yra akivaizdi iš konteksto.

Informacijos, kuri akivaizdi iš konteksto, sąvoka vartojama ir NKVD 7 straipsnio 2 dalyje <sup>(52)</sup>. Pavyzdžiui, prekyautojo geografinis adresas ir jo tapatybės duomenys gali būti laikomi suprantamais ir akivaizdžiais iš konteksto, nes vartotojai paprastai turėtų žinotų parduotuvės ar restorano, kuriame jie yra, adresą.

### 3.1.4. Kituose ES teisės aktuose nustatyti reikalavimai teikti informaciją

Direktyva aktuali daugelyje sričių. Ja papildomos konkretiems gaminiams ir sektoriams taikomos vartotojų apsaugos taisyklės, ypač tos, kurios susijusios su reikalavimais teikti informaciją.

Pagal Direktyvos 3 straipsnio 2 dalį <sup>(53)</sup> VTD neturi įtakos kituose konkretiems sektoriams taikomuose ES teisės aktuose nustatytiems reikalavimams teikti informaciją. Tai Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES) 2016/679 ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/58/EB <sup>(54)</sup> dėl e. privatumo, kurie yra itin svarbūs prekybai internetu, nes susiję su tokiais dalykais, kaip informavimas apie duomenų tvarkymą ir duomenų subjektų sutikimas, kad, prireikus, būtų tvarkomi jų asmens duomenis.

Be to, papildomi elektroninių ryšių paslaugų informacijos reikalavimai nustatyti Europos elektroninių ryšių kodekse (EERK; Direktyva (ES) 2018/1972) ir Komisijos įgyvendinimo reglamente (ES) 2019/2243 <sup>(55)</sup> dėl sutarties santraukos šablono.

EERK 102 straipsnio 1 dalyje nurodyta VTD 5 ir 6 straipsniais ir EERK VIII priedu pagrįsta informacija, kurią viešai prieinamų elektroninių ryšių paslaugų teikėjai turi pateikti vartotojui prieš jam išsipareigojant pagal sutartį ar bet koki atitinkamą pasiūlymą. Viešai prieinamų elektroninių ryšių paslaugų teikėjai taip pat įpareigojami pateikti vartotojams glaustą ir lengvai skaitomą sutarties santrauką (EERK 102 straipsnio 3 dalis ir įgyvendinimo reglamentas (ES) 2019/2243). Tačiau vien **sutarties santraukos pateikimo nepakanka, kad būtų visiškai įvykdyti visi iki sutarties sudarymo teikiamos informacijos reikalavimai**, numatyti EERK 102 straipsnio 1 dalyje ir VIII priede.

<sup>(51)</sup> 2019 m. liepos mėn. ES verslo organizacijos paskelbė savireguliacijos iniciatyvą „Rekomendacijos, kaip geriau pateikti informaciją vartotojams“ (Recommendations for a better presentation of information to consumers). Šiame leidinyje aptariamas ir privalomos vartotojams skirtos informacijos, ir prekyautojų sąlygų pateikimas. Jame siūlomas modelis (vartotojo kelionė), kaip teikti vartotojui informaciją įvairiais sandorio etapais, kuri sudaro ir grafiniai elementai. Leidinys skelbiama adresu: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/sr\\_information\\_presentation.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/sr_information_presentation.pdf).

<sup>(52)</sup> Žr. NKVD gairių 2.9 skirsnį.

<sup>(53)</sup> 3 straipsnio 2 dalyje nustatyta: „Jeigu šios direktyvos nuostata prieštarauja kito Sąjungos teisės akto, reglamentuojančio konkrečius sektorius, nuostatai, pirmenybė teikiama kito Sąjungos teisės akto nuostatai ir ji taikoma atitinkamiems konkretiems sektoriams.“

<sup>(54)</sup> 2002 m. liepos 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/58/EB dėl asmens duomenų tvarkymo ir privatumo apsaugos elektroninių ryšių sektoriuje (Direktyva dėl privatumo ir elektroninių ryšių) (OL L 201, 2002 7 31, p. 37).

<sup>(55)</sup> 2019 m. gruodžio 17 d. Komisijos įgyvendinimo reglamentas (ES) 2019/2243, kuriuo nustatomas viešai prieinamų elektroninių ryšių paslaugų teikėjų pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2018/1972 naudotinas sutarties santraukos šablono (OL L 336, 2019 12 30, p. 274).

Papildomi informacijos reikalavimai taip pat nustatyti Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2010/13/ES <sup>(56)</sup> dėl audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2009/72/EB <sup>(57)</sup> dėl elektros energijos, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2009/73/EB <sup>(58)</sup> dėl gamtinių dujų ir kt. <sup>(59)</sup>

VTD 6 straipsnio 8 dalyje konkrečiai aptariamas ryšys tarp šioje Direktyvoje ir **Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2006/123/EB <sup>(60)</sup> (Paslaugų direktyva) bei Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2000/31/EB <sup>(61)</sup> (Elektroninės komercijos direktyva)** nustatytų informacijos reikalavimų. **Pirma, jame nurodyta, kad šiuose trijuose dokumentuose nustatyti informacijos reikalavimai papildo vienas kitą. Antra, jame paaiškinama, kad jeigu kurios nors iš šių dviejų direktyvų nuostata dėl turinio ir informacijos pateikimo būdo prieštarauja VTD nuostatai, viršenybę turi VTD nuostata <sup>(62)</sup>.**

### 3.1.5. Papildomų informacijos reikalavimų nustatymas

VTD 4 straipsnyje nurodyta: „Valstybės narės nacionalinėje teisėje neturi palikti galioti ar priimti nuostatų, nukrypstančių nuo šioje direktyvoje įtvirtintų nuostatų, įskaitant griežtesnių ar švelnesnių nuostatų, kuriomis užtikrinama nevienodo lygio vartotojų apsauga, nebent šioje direktyvoje būtų numatyta kitaip“.

Viena iš nuostatų, leidžiančių nukrypti nuo šio reikalavimo užtikrinti visišką suderinimą, yra 5 straipsnio 4 dalis, kurioje valstybėms narėms leidžiama nustatyti arba palikti galioti papildomus reikalavimus pateikti informaciją prieš sudarant sutartį, taikomus **prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims**.

Nors iš esmės ne prekybai skirtose patalpose ir nuotolinėms sutartims taikomi informacijos reikalavimai yra išsamūs, pagal Direktyvos 6 straipsnio 8 dalį ir 12 konstatuojamąją dalį, **valstybės narės taip pat gali nustatyti papildomus informacijos reikalavimus vadovaudamosi Paslaugų Direktyva 2006/123/EB ir Elektroninės komercijos direktyva 2000/31/EB**.

Aktuali Elektroninės komercijos direktyvos nuostata šiuo atžvilgiu yra 5 straipsnis, pagal kurį valstybės narės turi užtikrinti, kad paslaugų teikėjas sudarytų paslaugos gavėjams ir kompetentingoms institucijoms sąlygas nesudėtingai, tiesiogiai ir nuolat gauti bent tame straipsnyje nurodytą informaciją. Elektroninės komercijos direktyvos 10 straipsnyje nustatyti papildomi informacijos reikalavimai, susiję su sutarties sudarymo tvarka.

Kalbant apie Paslaugų direktyvą, jos 22 straipsnio 1–4 dalyse nustatyti konkretūs reikalavimai, susiję su informacija, kurią teikėjai turi pateikti paslaugų gavėjams, bei reikalavimas aiškiai, nedviprasmiškai ir laiku perduoti šią informaciją. 22 straipsnio 5 dalyje taip pat nustatyta, kad **valstybės narėms neužkertamas kelias įvesti papildomų informacijos reikalavimų, taikytinų jų teritorijoje įsisteigusiems teikėjams**.

Papildomų reikalavimų teikti informaciją nustatymas pagal 6 straipsnio 8 dalį yra viena iš reguliavimo galimybių, kurią pasirinkusios valstybės narės privalo apie tai pranešti Komisijai pagal 29 straipsnį. Šią informaciją Komisija skelbia internete <sup>(63)</sup>.

<sup>(56)</sup> 2010 m. kovo 10 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2010/13/ES dėl valstybių narių įstatymuose ir kituose teisės aktuose išdėstytų tam tikrų nuostatų, susijusių su audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų teikimu, derinimo (Audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų direktyva) (OL L 95, 2010 4 15, p. 1).

<sup>(57)</sup> 2009 m. liepos 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/72/EB dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, panaikinanti Direktyvą 2003/54/EB (OL L 211, 2009 8 14, p. 55).

<sup>(58)</sup> 2009 m. liepos 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/73/EB dėl gamtinių dujų vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, panaikinanti Direktyvą 2003/55/EB (OL L 211, 2009 8 14, p. 94).

<sup>(59)</sup> Išsamesnis konkrečioms sektoriams ir produktams taikomų teisės aktų sąrašas pateikiamas NKVD gairių 1.2 skirsnyje.

<sup>(60)</sup> 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2006/123/EB dėl paslaugų vidaus rinkoje (OL L 376, 2006 12 27, p. 36).

<sup>(61)</sup> 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos Direktyva) (OL L 178, 2000 7 17, p. 1).

<sup>(62)</sup> Plg. Elektroninės prekybos direktyvos 5 ir 10 straipsnius. Komisijos Reglamentas dėl Skaitmeninių paslaugų akto pasiūlyme (2020 m. gruodžio 15 d. COM/2020/825) numatoma pakeisti kai kurias Elektroninės komercijos direktyvos nuostatas (12–15 straipsniai), nesūlant keisti jos 5 straipsnio dėl informacijos reikalavimų.

<sup>(63)</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)



### 3.1.6. Kasdieniniams sandoriams taikoma išimtis

Pagal 5 straipsnio 3 dalį valstybės narės neprivalo taikyti reikalavimų suteikti informaciją iki sutarties sudarymo pagal 5 straipsnio 1 dalį prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims, **susijusioms su kasdieniniais sandoriais ir kurios įvykdomos iš karto po sutarties sudarymo**.

Šiems sandoriams būdinga tai, kad jie paprastai sudaromi dėl nedidelės vertės prekių. Vienas iš akivaizdžių pavyzdžių yra maisto produktų ir gėrimų, skirtų nedelsiant suvartoti (pavyzdžiui, užkandžių, maisto išsinešti ir pan.), pirkimas.

Be to, 5 straipsnio 3 dalis gali būti taikoma ne tik prekėms, bet ir kai kurioms paslaugoms. Šiuo atveju ypač svarbus antrasis 5 straipsnio 3 dalyje nurodytas kriterijus, t. y. reikalavimas, kad sutartis turi būti įvykdyta iš karto po jos sudarymo.

— Tokių galimų kasdieninių paslaugų pavyzdžiai: batų valymo gatvėje paslaugos ir kino teatro paslaugos tada, kai bilietas perkamas (t. y. sutartis sudaroma) prieš pat filmo peržiūrą.

### 3.1.7. Iki sutarties sudarymo pateiktos informacijos nekintamas pobūdis

Dėl pagal 6 straipsnio 1 dalį iki sutarties sudarymo privalomos pateikti informacijos 6 straipsnio 5 dalyje nustatyta: „5. „1 dalyje nurodyta informacija yra neatsiejama nuotolinės ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties dalis ir nėra keičiama, nebent sutarties šalys aiškiai susitarę kitaip“.

Todėl prekiautojo interneto svetainėje pateikta informacija sutarties šalims turėtų būti nekintama, o jeigu prekiautojas nori joje ką nors pakeisti, jis turėtų gauti aiškų vartotojo sutikimą.

— Pavyzdžiui, sutarties šalys gali susirašinėdamos elektroniniu paštu aiškiai susitarti dėl prekių pristatymo kitokiu laiku, negu nurodyta prekiautojo interneto svetainėje.

— Tačiau jeigu bendrosiose sutarties sąlygose būtų įrašyta nuostata, kad prekiautojas gali nukrypti nuo interneto svetainėje pateiktos informacijos, tai neatitiktų reikalavimo gauti aiškų sutarties šalių sutikimą.

6 straipsnio 5 dalis nebūtų taikoma po sutarties sudarymo padarytiems sąlygų pakeitimams. Kai tokie pakeitimai grindžiami sutarties sąlygomis, taikoma Nesąžiningų sąlygų sutartyse direktyva <sup>(64)</sup>.

### 3.1.8. Papildomi kalbos reikalavimai

Pagal 6 straipsnio 7 dalį valstybės narės gali nustatyti reikalavimus dėl kalbos, kuria privaloma pateikti **su sutartimis susijusią informaciją**, taikomus ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms ir nuotolinės prekybos sutartims <sup>(65)</sup>.

Pasinaudojus šia reglamentavimo galimybe, tarpvalstybine prekyba užsimantiems prekiautojams būtų taikomi atitinkami reikalavimai, pavyzdžiui, teikti informaciją tos valstybės narės oficialia kalba, pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 593/2008 <sup>(66)</sup> dėl sutartinės prievolės taikytinos teisės (Reglamentas „Roma I“) nuostatas. Pagal šio reglamento 6 straipsnį, jeigu prekiautojas vykdo veiklą vartotojo įprastos gyvenamosios vietos valstybėje arba **susieja šią veiklą** su ta valstybe ar keliomis valstybėmis, tarp kurių yra ta valstybė, sutarčiai taikytina tos valstybės, kurioje yra įprasta vartotojo gyvenamoji vieta, teisė.

Jeigu sutarties šalys pasirenka kitos valstybės teisę, toks pasirinkimas negali atimti iš vartotojo apsaugos, kurią jam teikia privalomos jo gyvenamosios vietos valstybės teisės nuostatos. Todėl ir šioje situacijoje, jeigu prekiautojas savo veiklą susieja su vartotojais valstybėje narėje, kuri pagal VTD 6 straipsnio 7 dalį yra nustačiusi kalbos reikalavimus, prekiautojas turi pateikti vartotojams informaciją apie sutartį ta kalba, kurios reikalaujama toje valstybėje narėje, jeigu toks kalbos reikalavimas pagal nacionalinę teisę laikomas privaloma sutartine prievole.

<sup>(64)</sup> 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (OL L 95, 1993 4 21, p. 29).

<sup>(65)</sup> Valstybių narių pranešimus apie šią reglamentavimo galimybę galima rasti adresu: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en).

<sup>(66)</sup> 2008 m. birželio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinės prievolės taikytinos teisės („Roma I“) (OL L 177, 2008 7 4, p. 6).

Komercinės arba profesinės veiklos susiejimo su valstybe, kurioje gyvena vartotojas, sąvoką ESTT nagrinėjo sujungtose bylose C-585/08 ir C-144/09 *Peter Pammer ir Hotel Alpenhof GmbH*. Šiame Teismo sprendime pateikti keli kriterijai, pagal kuriuos nustatoma, ar interneto svetainė siejama su konkrečia valstybe nare, kaip antai kitų kalbų vartojimas arba kitos valiutos naudojimas toje svetainėje <sup>(67)</sup>.

Reikėtų pažymėti, kad ši VTD numatyta reguliavimo galimybė papildo konkrečioms sektoriams ir produktams taikomus Sąjungos teisės aktus, pagal kuriuos valstybėms narėms leidžiama nustatyti kalbos reikalavimus dėl išpėjimų ar instrukcijų, susijusių, pavyzdžiui, su žaislais <sup>(68)</sup> ar radijo įrenginiais <sup>(69)</sup>. Be to, Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/771 <sup>(70)</sup> suteikiama galimybė nustatyti kalbos reikalavimus, susijusius su prekių komercinėmis garantijomis.

### 3.1.9. *Prievolė įrodyti*

Kadangi prekiautojui, kuris nepateikia konkrečios Direktyvoje reikalaujamos informacijos, pagal Direktyvą taikomos įvairios sutartyje numatytos sankcijos (kartu su sankcijomis, kurios gali būti taikomos pagal nacionalinės teisės aktus), 6 straipsnio 9 dalyje pateikta labai svarbi nuostata, pagal kurią nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių atveju „įrodinėjimo, ar įvykdyti šiame skyriuje nustatyti informacijos reikalavimai, pareiškia tenka prekiautojui“.

Neatmetant galimybės kitokiomis priemonėmis pagrįsti faktus, prekiautojo argumentai neabejotinai būtų mažiau įtikinami, jeigu reikiamos informacijos nebūtų sutarties patvirtinime, pateiktame patvariojoje laikmenoje, kuriame pagal 7 straipsnio 1–2 dalis arba 8 straipsnio 7 dalį (jos aptariamose 4.4 skirsnyje) visada būtina pateikti 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją, nebent ji jau pateikta patvariojoje laikmenoje.

## 3.2. ***Bendrieji reikalavimai dėl prekybos skirtose patalpose sudarytų sutarčių ir nuotolinės prekybos bei ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių***

### 3.2.1. *Pagrindinės ypatybės*

5 straipsnio 1 dalies a punktas ir 6 straipsnio 1 dalies a punktas

„pagrindinės prekės ar paslaugos ypatybės, tiek, kiek tikslinga informacijos priemonės ir prekės ar paslaugos atžvilgiu“.

Nors šiame informacijos reikalavime aiškiai minimos prekės ir paslaugos, pagal 5 straipsnio 2 dalį ir 6 straipsnio 2 dalį, jis taikomas ir komunalinėms paslaugoms bei internetiniam skaitmeniniam turiniui.

Ta pati prievolė nustatyta ir NKVD 7 straipsnio 4 dalyje, kurioje nustatyti kvietimui pirkti taikomi informacijos reikalavimai. Atitinkamai, rinkdamiesi pagrindines ypatybes, apie kurias bus pranešama vartotojui, prekiautojai turėtų laikytis tokio paties požiūrio, kaip ir taikydami VTD, t. y. pranešti apie tas ypatybes, apie kurias vartotojai turi žinoti priimdami informaciją pagrįstus sprendimus dėl pirkimo. Informacija apie pagrindines prekių ypatybes gali būti pateikiama ant jų pakuočių arba etiketėse, kurias gali peržiūrėti vartotojas. Sudėtingesnių prekių atvejais gali prireikti pateikti papildomos informacijos, kad būtų galima nustatyti pagrindinės jų ypatybės.

<sup>(67)</sup> Žr. C-585/08 ir C-144/09, *Peter Pammer ir Hotel Alpenhof GmbH*, ECLI:EU:C:2010:740, ypač 92 ir 93 punktus.

<sup>(68)</sup> 2009 m. birželio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2009/48/EB dėl žaislų saugos (OL L 170, 2009 6 30, p. 1) reikalaujama, kad gamintojai ir importuotojai užtikrintų, jog **kartu su žaislu būtų pateikiamos instrukcijos ir saugos informacija** vartotojams lengvai suprantama kalba arba kalbomis, kaip nustato atitinkama valstybė narė.

<sup>(69)</sup> 2014 m. balandžio 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/53/ES dėl valstybių narių įstatymų, susijusių su radijo įrenginių tiekimu rinkai, suderinimo, kuria panaikinama Direktyva 1999/5/EB (OL L 153, 2014 5 22, p. 62). Joje reikalaujama, kad **prie radijo įrenginių pridedamos instrukcijos ir saugos informacija būtų pateikiamos kalba, kurią vartotojai ir kiti galutiniai naudotojai gali lengvai suprasti, kaip nustato atitinkama valstybė narė**. Joje taip pat reikalaujama, kad prie radijo įrenginių būtų pridėta ES atitikties deklaracija arba supaprastinta ES atitikties deklaracija, ir abi jos turi būti išverstos į kalbą arba kalbas, kurių reikalauja valstybė narė, kurioje radijo įrenginys pateikiamas arba tiekiamas į rinką.

<sup>(70)</sup> 2019 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/771 dėl tam tikrų prekių pirkimo–pardavimo sutarčių aspektų, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB bei panaikinama Direktyva 1999/44/EB (OL L 136, 2019 5 22, p. 28). Joje valstybėms narėms suteikiama galimybė nustatyti taisykles dėl kalbos ar kalbų, kuriomis komercinės garantijos dokumentas turi būti pateikiamas vartotojui.

Visų pirma, vartotojams turi būti pranešama **apie visas produkto ypatybes ir ribojančias sąlygas, kurių vidutinis vartotojas paprastai nesitiki**, svarstydamas apie tam tikros kategorijos ar rūšies prekes ar paslaugas, nes yra didelė tikimybė, kad jos turės įtakos jo sprendimams dėl sandorių <sup>(71)</sup>.

Visų sutarčių, kuriose vartotojas pateikia asmens duomenis, nepriklausomai nuo to, ar jose numatomas mokėjimas, atveju, **prekiautojas privalo pranešti vartotojui apie duomenų tvarkymo tikslus** asmens duomenų gavimo metu.

### 3.2.2. Prekiautojo tapatybė ir kontaktiniai duomenys

5 straipsnio 1 dalis.

b) *prekiautojo tapatybės duomenys, t. y. vardas, pavardė ar pavadinimas, geografinis adresas, kuriuo įsisteigęs prekiautojas, ir jo telefono numeris;*

6 straipsnio 1 dalis.

b) *prekiautojo tapatybės duomenis, pavyzdžiui, jo vardą, pavardę ar pavadinimą;*

c) *geografinį adresą, kuriuo įsisteigęs prekiautojas, taip pat prekiautojo telefono numerį ir elektroninio pašto adresą; be to, tais atvejais, kai prekiautojas pateikia kitas internetinio ryšio priemones, kuriomis vartotojui garantuojama galimybė saugoti patvariojoje laikmenoje bet kokią raštišką susirašinėjimą su prekiautoju, įskaitant tokio susirašinėjimo datą ir laiką, informacijoje taip pat išsamiai nurodomos tokios kitos priemonės; visos tos prekiautojo pateiktos ryšio priemonės skirtos tam, kad vartotojas galėtų greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti; jei taikytina, prekiautojas taip pat nurodo prekiautojo, kurio vardu jis veikia, geografinį adresą ir tapatybės duomenis;*

d) *prekiautojo ir, jei taikoma, prekiautojo, kurio vardu jis veikia, veiklos vietos geografinį adresą, kuriuo vartotojas galėtų teikti skundus, jei šis adresas skiriasi nuo adreso, pateikto pagal c punktą;*

#### 3.2.2.1. Prekiautojo tapatybė

Be VTD nuostatų, NKVD 7 straipsnio 4 dalies b punkte nustatyta, kad informacija apie prekiautojo geografinį adresą ir tapatybę kvietimo pirkti atveju laikoma esmine informacija. Kalbant apie **prekybai skirtose patalpose sudarytas sutartis**, tokia informacija gali būti akivaizdi iš konteksto (taip pat žr. 3.1.3 skirsnį).

Ne prekybai skirtose patalpose sudarytų ir nuotolinių sutarčių atveju VTD reikalaujama, kad **prekiautojas, veikiantis kito prekiautojo vardu**, nurodytų tokio pastarojo prekiautojo tapatybę ir geografinį adresą. Be to, elektroninės prekyvietės, net jeigu jos yra tik tarpininkai ir neveikia kito prekiautojo vardu, turi imtis veiksmų, kad **vartotojas būtų tinkamai informuotas apie faktinio atitinkamas prekes ar paslaugas siūlančio prekiautojo tapatybę**, remiantis paties prekiautojo pateikiama informacija. Iš esmės, jeigu dėl prekyvietės nesugebėjimo informuoti apie tikrojo prekiautojo tapatybę sukuriama išpūdis, kad prekyvietė yra tikrasis prekiautojas, prekyvietė gali būti laikoma atsakinga už prekiautojo pareigų vykdymą.

Byloje C-149/15 *Wathelet* <sup>(72)</sup> Teismas nagrinėjo neelektroninio tarpininko (automobilių remonto dirbtuvės) atsakomybę už vartotojams parduotų prekių atitiktį pagal buvusią Vartojimo prekių pardavimo direktyvą (Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 1999/44/EB <sup>(73)</sup>). Teismas nurodė, kad nors Direktyvoje 1999/44/EB nesprenžiamas tarpininkų atsakomybės prieš vartotojus klausimas, „**tokia išvada savaime nereiškia, kad sąvoka „pardavėjas“, kaip ji suprantama pagal Direktyvos 1999/44/EB 1 straipsnio 2 dalies c punktą, galėtų būti aiškinama taip, jog ji apima fizinio asmens naudai veikiantį verslininką, kai jis vartotojo pozicijoje prisistato kaip vartojimo prekės pardavėją, vykdančią savo profesinę veiklą arba verslą. Iš tiesų šis verslininkas gali sukelti painiavą vartotojo sąmonėje ir leisti jam klaidingai manyti, kad minėtas asmuo yra prekės pardavėjas ir savininkas.**“ <sup>(74)</sup>

<sup>(71)</sup> Taip pat žr. NKVD gairių 2.9.5 skirsnį apie esminę informaciją, kuri turi būti pateikiama kvietimuose pirkti (7 straipsnio 4 dalis).

<sup>(72)</sup> C-149/15, *Wathelet*, ECLI:EU:C:2016:840.

<sup>(73)</sup> 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų (OL L 171, 1999 7 7, p. 12).

<sup>(74)</sup> Ten pat, 33–34 punktai.

Teismas taip pat nurodė, kad „Šiuo klausimu siekiant nustatyti, ar vartotojas galėjo suprasti, jog tarpininkas veikė **fizinio asmens naudai**, gali būti svarbu, be kita ko, vykdant pirkimo–pardavimo sandorį tarpininko dalyvavimo apimtis ir pastangų intensyvumas, aplinkybės, kuriomis prekė buvo patiekta vartotojui, ir pastarojo elgesys.“<sup>(75)</sup>

Šios teismo išvados dėl neelektroninio tarpininko atsakomybės už prekių atitiktį taip pat gali būti svarbios **kitiems tarpininkams ir kitoms prekyautojų pareigoms pagal ES teisę**, taip pat ir elektroninių priemonių kontekste. Visų pirma, elektroninės prekybos vietės, **vartotojo požiūriu sudarydamos išpūdį, kad jos veikia kaip prekyautojos pagal (siūlomą) sutartį**, gali tapti **atsakingos už prekyautojo pareigų**, susijusių su iki sutarties sudarymo privaloma pateikti informacija arba sutarties vykdymu pagal VTD, **vykdymą**.

Byloje C-149/15 *Wathelet* Teismas pabrėžė, kad „tam, kad vartotojas galėtų pasinaudoti jam Direktyvos teikiama **apsauga**, svarbu tai, kad vartotojas žinotų pardavėjo tapatybę, ir ypač tai, ar jis yra fizinis asmuo ar verslininkas“<sup>(76)</sup>. Tačiau net jei tikrasis tiekėjas taip pat yra prekyautojas ir iš vartotojo nebūtų atimtos nebūtų jo teisės, galbūt vartotojas nebūtų sudaręs sutarties, jeigu būtų žinojęs tikrojo prekyautojo tapatybę. Visų pirma vartotojui gali kilti susirūpinimas, pavyzdžiui, dėl tokio prekyautojo patikimumo ir galimybės jo atžvilgiu įgyvendinti vartotojų teises.

Informacijos apie prekyautojo tapatybę nepateikimas arba neteisingų duomenų pateikimas laikomas VTD pažeidimu. Tai taip pat gali būti laikoma klaidinančia veikla pagal NKVD, jeigu ji turi įtakos vartotojo sprendimui dėl sandorio. ES teisėje taip pat numatomos sektorių nuostatos, kuriomis dar labiau sugriežtinamas šis reikalavimas. Pavyzdžiui, parduodant vaistus internetu<sup>(77)</sup> griežtai draudžiama nenurodyti aiškaus prekybos vietės ir mažmenininko atskyrimo. ES rinkoje vaistus siūlantį prekybos vietę turi užtikrinti, kad vartotojai galėtų patikrinti, ar prekyautojas turi atitinkamus leidimus ir veikia laikydamasis teisės aktų<sup>(78)</sup>.

Sutarties, kurioje dalyvauja trečiasis asmuo, vykdymo būdas neturi įtakos VTD nustatytoms su sutartimi susijusioms teisėms ir pareigoms. Pavyzdžiui, taikant trikampės prekybos (angl. „dropshipping“) verslo modelį, prekyautojas nelaiko tam tikrų parduodamų prekių sandėlyje, o vartotojui užsisakius jas perka iš trečiosios šalies ir siunčia tiesiai klientui.

Tačiau jeigu prekyautojas tik apdoroja užsakymą kaip tarpininkas ir persiunčia jį kitam prekyautojui įvykdyti to antrojo prekyautojo vardu, remiantis *Wathelet* byla, pirmasis prekyautojas gali būti laikomas atsakingu vartotojui, jeigu, vartotojo nuomone, tas prekyautojas prisistato kaip vartojimo prekių pardavėjas pagal sutartį. Norėdamas išvengti tokios atsakomybės, prekyautojas turi aiškiai informuoti vartotoją, kad jis veikia kaip tarpininkas, ir aiškiai pateikti informaciją apie tikrojo pardavėjo tapatybę<sup>(79)</sup>.

Šiuo atžvilgiu pažymėtina, kad Direktyvoje (ES) 2019/2161 nustatytame 6a straipsnio b punkte nustatytas konkretus papildomas reikalavimas internetinių prekyviečių teikėjams informuoti vartotojus apie prekes, paslaugas arba skaitmeninių turinių siūlančios **trečiosios šalies statusą** remiantis trečiosios šalies pateikta informacija (žr. 3.4.2 skirsnį).

### 3.2.2.2. Ryšio priemonės

Kalbant apie nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytas sutartis, 6 straipsnio 1 dalies c punkte su pakeitimais, padarytais Direktyva (ES) 2019/2161, nurodyta, kad prekyautojas turi pateikti vartotojui informaciją apie toliau nurodytas ryšio priemones, kurios yra iki sutarties sudarymo privalomos pateikti informacijos dalis:

— prekyautojo geografinį adresą, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą ir

<sup>(75)</sup> Ten pat, 44 punktas.

<sup>(76)</sup> Ten pat, 37 punktas.

<sup>(77)</sup> 2001 m. lapkričio 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2001/83/EB dėl Bendrijos kodekso, reglamentuojančio žmonėms skirtus vaistus (OL L 311, 2001 11 28, p. 67) nurodyta, kad parduoti vaistus internetu gali tik įgaliotas (arba pagal nacionalinę teisę turintis teisę) vaistinių mažmenininkas. Mažmenininkas savo tinklalapyje turi naudoti ES logotipą, pagal kurį galima patikrinti, ar subjektas veikia teisėtai.

<sup>(78)</sup> Žr. Direktyvos 2001/83/EB 85c straipsnį.

<sup>(79)</sup> Šio principo taikymas elektroninių tarpininkų atžvilgiu taip pat aiškiai nurodytas Skaitmeninių paslaugų akto pasiūlymo 5 straipsnio 3 dalyje. Daugiau rekomendacijų dėl prekyautojo sąvokos galima tikėtis šiuo metu nagrinėjamoje byloje C-536/20 *Tiketa*, kurioje sprendžiamas klausimas, ar elektroninis tarpininkas (biletų pardavimo platforma) gali būti laikomas solidariai atsakingas su faktiškai paslaugą teikiančiu prekyautoju, ypač jeigu tarpininkas nepateikė aiškios informacijos, kad jis veikia tik kaip tarpininkas.

— jei turi, kitas elektroninio susirašinėjimo priemonės, kurių turinį, datą ir laiką galima išsaugoti patvariojoje laikmenoje.

Patvarioji laikmena VTD 2 straipsnio 10 dalyje apibrėžiama kaip priemonė, kuri leidžia vartotojui ar prekyautojui saugoti asmeniškai jam skirtą informaciją taip, kad informacija tam tikrą laiką būtų prieinama ir kad saugomą informaciją būtų galima atgaminti nepakitusia (taip pat žr. 4.4 skirsnį).

Pavyzdžiui, kalbant apie pranešimų siuntimo programėles, kai kurios iš jų siuntėjui, pavyzdžiui, B2C veiklą vykdančiam prekyautojui, suteikia galimybę pagal numatytuosius nustatymus arba rankiniu būdu per tam tikrą (trumpą) laikotarpį po jų pristatymo išrinti išsiųstus pranešimus. Atitinkamai, šios ryšio priemonės nesuteikia vartotojui veiksmingos galimybės išsaugoti gautą pranešimą. Gavėjas gali išsaugoti savo pranešimus arba jų atsargines kopijas, tačiau tam reikėtų papildomų techninių įgūdžių ir žinių, kurių nesitikima vertinant vidutinį vartotoją. Atitinkamai reikia individualiai įvertinti kiekvieną pranešimų siuntimo programėlę ir nustatyti, ar ji atitinka nustatytus kriterijus, atsižvelgiant ir į nuolatinius šių programėlių patobulinimus.

Teismas byloje C-649/17 *Amazon ES* konkrečiai pažymėjo, kad vartotojų galimybė greitai susisiekti su prekyautojais ir veiksmingai su jais bendrauti yra labai svarbi siekiant užtikrinti ir veiksmingai įgyvendinti vartotojų teises<sup>(80)</sup>. Todėl bet kokios prekyautojo naudojamos ryšio priemonės turi atitikti tiesioginio ir veiksmingo bendravimo kriterijus.

Šiame sprendime Teismas patvirtino, kad 6 straipsnio 1 dalies c punkte **prekyautojui nedraudžiama kartu su nuostatoje išvardytomis ryšio priemonėmis naudoti kitas, užtikrinančias tiesioginį ir veiksmingą bendravimą**<sup>(81)</sup>.

Šis aiškinimas išlieka aktualus ir po Direktyva (ES) 2019/2161 padarytų pakeitimų. Nors prekyautojas prieš sudarydamas sutartį privalo informuoti vartotoją apie nurodytas 6 straipsnio 1 dalies c punkte nustatytus kriterijus atitinkančias ryšio priemones, **prekyautojui nedraudžiama siūlyti ir alternatyvias ryšio priemones**. Tai gali būti, pavyzdžiui, automatiniai balso asistentai arba elektroninio susirašinėjimo priemonės (pokalbių robotai), neturintys 6 straipsnio 1 dalies c punkte nurodytų funkcijų. Tokioms papildomoms priemonėms taikomos bendrosios NKVD taisyklės. Visų pirma prekyautojai turėtų aiškiai ir laiku informuoti vartotojus, ar naudodami tokias alternatyvias priemones vartotojai gali sekti susirašinėjimo eigą, įskaitant jo datą ir laiką.

Prekyautojas taip pat turi užtikrinti, kad visos elektroninės ryšio priemonės, apie kurias vartotojas buvo informuotas prieš sudarant sutartį (ir sutarties patvirtinimo metu), kaip nurodyta 6 straipsnio 1 dalies c punkte, būtų lengvai pasiekiamos naudojant prekyautojo sąsają. Bet kokios papildomos ryšio priemonės neturėtų būti pateikiamos ir siūlomos taip, kad vartotojams būtų sunku pasiekti ir naudoti pagal 6 straipsnio 1 dalies c punktą numatytas ryšio priemones.

Galimybę naudoti ryšio priemones reikia suteikti tam, kad vartotojas galėtų greitai ir veiksmingai susisiekti su prekyautoju. Tai reiškia, kad reikėtų imtis priemonių užtikrinti, kad, pavyzdžiui, būtų atsiliepiama į skambučius telefonu darbo valandomis ir greitai atsakoma į pasiteiravimus elektroniniu paštu.

### 3.2.2.3. Įsisteigimo vieta

Įsisteigimo sąvoka pagal šį reikalavimą teikti informaciją yra tapati sąvokai, vartojamai, pavyzdžiui, Paslaugų direktyvoje 2006/123/EB, kurioje įsisteigimas apibrėžtas kaip „faktinis teikėjo vertimasis ekonomine veikla, kaip nurodyta Sutarties 43 straipsnyje, neribotą laiką ir naudojantis stabilia infrastruktūra, kurioje faktiškai teikiamos paslaugos“ (4 straipsnis). Direktyvos 37 konstatuojamojoje dalyje paaiškinta, kad „<...> kai teikėjas turi kelias įsisteigimo vietas, svarbu nustatyti, kurioje įsisteigimo vietoje minėta paslauga faktiškai teikiama <...>“.

Vadovaujantis tuo pačiu požiūriu, galima nustatyti, kokios vietos geografinį adresą reikėtų pateikti pagal šią direktyvą. Kadangi privaloma pateikti informaciją apie geografinį adresą, turėtų būti nurodyta fizinė buvimo vieta.

— Pavyzdžiui, nepakanka kaip prekyautojo adresą nurodyti vien pašto dėžutės numerį.

<sup>(80)</sup> C-649/17, *Amazon ES*, ECLI:EU:C:2019:576, 41 punktas.

<sup>(81)</sup> Ten pat, 52 punktas.

### 3.2.2.4. Veiklos vieta

Veiklos vieta reikėtų laikyti vietą, kurioje priimami svarbiausi sprendimai dėl prekiautojo bendro veiklos valdymo ir atliekamos centrinės administracijos užduotys. Tokia išvada išplaukia, pavyzdžiui, iš Teismo sprendimo byloje C-73/06 *Planzer*:

„Nustatant bendrovės ekonominės veiklos vietą, reikia atsižvelgti į keletą aspektų, tarp kurių pirmiausia – registruota buveinė, centrinės administracijos vieta, vadovų susirinkimų vieta ir vieta, kurioje sprendžiama šios bendrovės strategija (paprastai ji sutampa su susirinkimų vieta). Taip pat galima atsižvelgti ir į kitus aspektus: pagrindinių vadovų gyvenamąją vietą, visuotinių susirinkimų vietą, administracinių dokumentų ir apskaitos dokumentų priėmimo vietą ir į pagrindinę finansinių, būtent banko, operacijų vietą.“<sup>(82)</sup>

### 3.2.3. Kaina

5 straipsnio 1 dalis.

c) bendra prekių ar paslaugų kaina, į kurią įskaičiuoti mokesčiai, arba, jeigu dėl prekių arba paslaugų pobūdžio ši kaina yra tokia, kad pagrįstai negali būti apskaičiuota iš anksto, metodas, pagal kurį ši kaina apskaičiuojama, ir, jei taikoma, visos papildomos gabenimo, pristatymo ir pašto išlaidos arba, jei tos papildomos išlaidos dėl pagrįstų priežasčių negali būti apskaičiuotos iš anksto, informacija apie tai, kad gali tekti apmokėti tas papildomas išlaidas;

6 straipsnio 1 dalis.

e) bendrą prekių ar paslaugų kainą, į kurią įskaičiuoti mokesčiai, arba, jeigu dėl prekių arba paslaugų pobūdžio ši kaina yra tokia, kad pagrįstai negali būti apskaičiuota iš anksto, metodas, pagal kurį ši kaina apskaičiuojama, ir, jei taikoma, visos papildomos gabenimo, pristatymo ir pašto išlaidos bei kitos išlaidos arba, jei tos papildomos išlaidos dėl pagrįstų priežasčių negali būti apskaičiuotos iš anksto, informacija apie tai, kad gali tekti apmokėti tas papildomas išlaidas. **Tuo atveju, kai sudaroma neterminuota arba abonentinė sutartis, galutinę kainą sudaro visos sąskaitų pateikimo laikotarpio išlaidos. Kai už tokias sutartis imamas fiksuotas mokestis, galutinė kaina taip pat reiškia visas mėnesio išlaidas. Jeigu visos išlaidos negali būti pagrįstai iš anksto apskaičiuotos, turi būti nurodytas metodas, pagal kurį apskaičiuojama kaina;**

Pabrauktose 6 straipsnio 1 dalies e punkto dalyse nustatyti papildomi reikalavimai teikti informaciją apie kainas taikomi tik nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims, kitaip negu 5 straipsnio 1 dalies c punkto reikalavimai, kurie taikomi prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims. Visų pirma, nuotolinės prekybos sutarčių ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių atveju privaloma pateikti konkrečią informaciją, **kai sudaromos abonentinės ir neterminuotos sutartys.**

Jeigu už produktą arba vieną iš produktų, tiekiamų pagal neterminuotą ar abonentinę sutartį, imamas fiksuotas mokestis, reikėtų pateikti informaciją apie visas sąskaitų pateikimo laikotarpio išlaidas **ir** apie visas mėnesio išlaidas.

— Pavyzdžiui, pagal interneto ar mokamo garso ir vaizdo turinio paslaugų teikimo abonentines sutartis paprastai kas mėnesį, du mėnesius arba ketvirtį mokamas fiksuotas mokestis, nepriklausomai nuo to, kiek naudojama ta paslauga. Todėl vartotojui, norinčiam sudaryti abonentinę sutartį internetu arba ne prekybai skirtose patalpose, reikėtų pranešti apie mėnesio išlaidas ir, jeigu sąskaitų pateikimo laikotarpis yra kitoks, sąskaitų pateikimo laikotarpio išlaidas.

Jeigu neįmanoma iš anksto apskaičiuoti visų su sutartyje numatytu produktu arba vienu iš produktų susijusių išlaidų, prekiautojas turėtų pranešti vartotojui apie šių kintamų išlaidų apskaičiavimo būdą.

— Pavyzdžiui, teikdamas balso telefonijos paslaugas, kai išlaidos priklauso nuo faktinio naudojimosi tomis paslaugomis, prekiautojas turėtų pateikti vartotojui išsamų telefono skambučių kainoraštį<sup>(83)</sup>.

<sup>(82)</sup> C-73/06, *Planzer*, ECLI:EU:C:2007:397, 61 punktas.

<sup>(83)</sup> Elektroninių ryšių paslaugos taip pat aprašomos 102 straipsnio 1 dalyje ir Direktyvos 2018/1972 (Europos elektroninių ryšių kodekso) VIII priede bei sutarties santraukos šablone, kuriame pateikiama išsami informacija apie elektroninių ryšių paslaugų kainas, kaip numatyta Komisijos įgyvendinimo reglamente (ES) 2019/2243.

Pagal 6 straipsnio 6 dalį, taikomą ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms ir nuotolinės prekybos sutartims, vartotojai neturi mokėti jokių papildomų mokesčių ar patirti išlaidų, apie kurias prekiautojas jiems nepranešė. Tai rodo, kad prekiautojas privalo pranešti vartotojui apie visą kainą, įskaitant visus taikytinus mokesčius, muitus ir papildomas išlaidas, ypač bet koki importu PVM, muitus, muitinį įforminimą ir pan., kurie gali būti taikomi perkant iš ne ES prekiautojų <sup>(84)</sup>.

Kai skaitmeninis turinys ar paslauga apima **pasirenkamus papildomus ir nuo šio produkto neatsiejamus pirkinius**, dar prieš vartotojui įsigyjant šį skaitmeninį produktą, reikėtų tinkamai jam pranešti apie tai, kad jam gali būti siūloma įsigyti tokių papildomų produktų. Šis reikalavimas gali būti taikomas, pavyzdžiui:

- *mobiliesiems programėlėms, kuriomis naudojantis siūloma įsigyti papildomų prekių, kaip antai papildinių arba aukštesnių „lygmenų“ žaidžiant vaizdo žaidimus;*
- *abonentinėms garso ir vaizdo turinio teikimo paslaugų sutartims, įskaitant pasirenkamą turinį (filmus), už kurio peržiūrą reikia mokėti papildomai.*

#### 3.2.4. Pristatymas ir sutarties vykdymas

5 straipsnio 1 dalis.

d) *jei taikoma, apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarka, laikotarpis, iki kurio prekiautojas įsipareigoja pristatyti prekes arba suteikti paslaugas, ir prekiautojo skundų nagrinėjimo tvarka;*

6 straipsnio 1 dalis.

g) *apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarką, laikotarpį, iki kurio prekiautojas įsipareigoja pristatyti prekes arba suteikti paslaugas, ir, jei taikoma, prekiautojo skundų nagrinėjimo tvarką;*

Šis reikalavimas teikti informaciją yra vienodas prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms bei nuotolinės prekybos sutartims, išskyrus tai, kad dėl **prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių** visą nurodytą informaciją reikėtų pateikti tik tais atvejais, jei taikoma, o dėl **ne prekybai skirtose patalpose sudarytų ir nuotolinės prekybos sutarčių** visada reikėtų pateikti visą informaciją, išskyrus informaciją apie prekiautojo skundų nagrinėjimo tvarką, kurią privaloma pateikti tik tais atvejais, jei taikoma.

Šis reikalavimas teikti informaciją yra panašus į NKVD 7 straipsnio 4 dalies d punkto reikalavimą. Tačiau pagal NKVD informacija apie apmokėjimo, pristatymo ir sutarties vykdymo sąlygas kvietime pirkti būtina pateikti tik tuo atveju, jei ta tvarka vartotojo nenaudai skiriasi nuo atidumu pagrįstos rinkos praktikos.

Prekiautojas taip pat atitiktų 5 straipsnio 1 dalies d punkto arba 6 straipsnio 1 dalies g punkto reikalavimus dėl prekių pristatymo arba paslaugų suteikimo laiko, jeigu nurodytų, **per kiek laiko (kaip antai „10 dienų“ arba „dvi savaites“)** nuo **sutarties sudarymo** (vartotojo užsakymo pateikimo) tai bus atlikta. Prekiautojui nebūtina nurodyti konkrečios kalendorinės datos, nes tai gali būti ne visada praktiškai įmanoma.

Reikalavimas suteikti informaciją apie tai, koku laiku prekiautojas įsipareigoja pristatyti prekes arba suteikti paslaugas, netaikomas **prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims**, jeigu **prekės pristatomos arba paslaugos suteikiamos iš karto**.

**Prekybai skirtose patalpose sudarytų pardavimo sutarčių atveju** reikalavimas nurodyti pristatymo laiką, jei taikoma, turėtų būti aiškinamas atsižvelgiant į ir 18 straipsnį. Tai reiškia, kad prekiautojui neturėtų būti taikoma prievolė pranešti apie prekių pristatymo laiką, jeigu jas ketinama pristatyti per **18 straipsnyje nurodytą numatytąjį 30 dienų laikotarpį**. Žinoma, prekiautojui neužkertamas kelias pranešti vartotojui apie kitą pristatymo laiką arba prekiautojui ir vartotojui susitarti dėl kitos pristatymo datos. Tokiu atveju data, dėl kurios susitariama, būtų laikoma sutartu pristatymo laiku, kaip nurodyta 18 straipsnyje (taip pat žr. 6 skirsnį, kuriame rašoma apie pristatymą).

Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2018/644 dėl **tarptautinių siuntinių pristatymo** paslaugų <sup>(85)</sup> 7 straipsnyje nurodyta, kad visi prekiautojai, su vartotojais sudarantys pirkimo–pardavimo sutartis, kurios apima tarptautinių siuntinių siuntimą, kai įmanoma ir taikoma, prieš pasirašant sutartį turi pateikti informaciją apie tarptautinių siuntinių pristatymo galimybes, susijusias su konkrečia pirkimo–pardavimo sutartimi, ir vartotojų už tarptautinių siuntinių pristatymą mokamus mokesčius, taip pat, jei taikoma, informuoti apie savo skundų nagrinėjimo politiką.

<sup>(84)</sup> Informacijos apie prekių pirkimą internetu iš Europos Sąjungai nepriklausančių šalių rasite adresu [https://ec.europa.eu/taxation\\_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country\\_en](https://ec.europa.eu/taxation_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country_en).

<sup>(85)</sup> 2018 m. balandžio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2018/644 dėl tarptautinių siuntinių pristatymo paslaugų (OL L 112, 2018 5 2, p. 19).

Kalbant apie **internetinį skaitmeninį turinį ir paslaugas**, reikėtų pažymėti, kad pagal Skaitmeninio turinio direktyvos 5 straipsnio 1 dalį prekyautojas privalo juos pateikti vartotojui **nepagrįstai nedelsdamas** po to, kai sudaroma sutartis, išskyrus tuos atvejus, kai susitariama kitaip. Tačiau pagal VTD 7 straipsnio 3 dalį ir 8 straipsnio 8 dalį, kuriose minimos (skaitmeninių) paslaugų sutartys (žr. 5.6 skirsnį), ir VTD 16 straipsnio pirmos pastraipos m punktą dėl internetinio skaitmeninio turinio sutarčių (žr. 5.7 skirsnį), tiekėjas turėtų gauti **vartotojo išankstinį aiškų prašymą (sutikimą)**, kad jam būtų teikiama skaitmeninė paslauga arba internetinis skaitmeninis turinys dar nesibaigus laikotarpiui, kuriuo suteikiama teisė atsisakyti sutarties. Priešingu atveju vartotojas vis tiek galėtų atsisakyti atitinkamų sutarčių ir turėtų teisę nemokėti (arba reikalauti kompensacijos) už skaitmeninę paslaugą arba internetinį skaitmeninį turinį, gautą pagal VTD 14 straipsnio 4 dalį (žr. 5.8 skirsnį).

Be to, Skaitmeninio turinio direktyvos 5 straipsnio 2 dalyje paaiškinama, kad prekyautojas įvykdo savo pareigą pateikti turinį ar paslaugą, kai:

- a) vartotojui arba vartotojo tuo tikslu pasirinktam fiziniam arba virtualiam įrenginiui pateikiamas ar padaromas prieinamu skaitmeninis turinys ar bet kokios priemonės, tinkamos prieigai prie skaitmeninio turinio gauti arba jam atsisiųsti;
- b) vartotojui arba vartotojo tuo tikslu pasirinktam fiziniam arba virtualiam įrenginiui yra suteikta prieiga prie skaitmeninės paslaugos.

### 3.2.5. Mokėjimo tvarka

**Mokėjimo tvarkos**, kurią reikėtų itin gerai išaiškinti vartotojui, pavyzdžiai:

- *mokėjimas per vartotojo telefono sąskaitą,*
- *pagal abonentines, pavyzdžiui, internetinių vaizdo žaidimų, sutartis nustatyta tvarka, kai prekyautojas naudoja informaciją apie mokėjimo priemonę (kaip antai kredito kortelės duomenis), vartotojo iš pradžių pateiktą sudarant abonentinę sutartį, teikdamas sąskaitas ir už vėlesnius pirkimus, neprašydamas vartotojo dar kartą pateikti šios informacijos.*

Mokėjimams taikoma Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2366<sup>(86)</sup> dėl mokėjimo paslaugų (taip pat žr. 8 skirsnį, kuriame rašoma apie 19 straipsnį dėl mokesčių už mokėjimo priemonių naudojimą). Jos 64 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad „Valstybės narės užtikrina, kad mokėjimo operacija būtų laikoma sankcionuota tik tada, kai mokėtojas davė sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas gali sankcionuoti mokėjimo operaciją iki jos įvykdymo arba, jei mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas susitaria, ją įvykdyti.“

Be to, dar prieš pasirašant sutartį dėl pagrindinio siūlomo skaitmeninio produkto, vartotojams turėtų būti iš anksto ir aiškiai pranešta apie **mokėjimo** už šiuos papildomus pirkinius **tvarką**.

Pagal numatytąsias mokėjimo nuostatas neturėtų būti leidžiama papildomai pirkti be aiškaus vartotojo sutikimo (pavyzdžiui, įvedant slaptažodį ar kitokiais tinkamais būdais). Kai perkama naudojantis mobiliosiomis programėlėmis, jeigu sistemoje yra nustatyti terminai autentiškumui patvirtinti (pavyzdžiui, 15 minučių terminas), prekyautojas neturėtų automatiškai taikyti numatytųjų nuostatų – jis turėtų prašyti vartotojo duoti aiškų sutikimą, taip pat ir dėl atitinkamos galiojimo trukmės<sup>(87)</sup>.

### 3.2.6. Garantijos ir garantinis aptarnavimas

5 straipsnio 1 dalis.

- e) *papildomai prie priminimo, kad yra teisinė prekių, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų atitikties garantija, informacija apie garantinį aptarnavimą ir komercines garantijas, jei taikoma;*

6 straipsnio 1 dalis.

- l) *priminimą, kad yra teisinė prekių, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų atitikties garantija;*
- m) *jei taikoma, tai, kad yra pagalba ir paslaugos vartotojui prekę įsigijus, komercinės garantijos, ir jų sąlygos;*

<sup>(86)</sup> 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2366 dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2002/65/EB, 2009/110/EB ir 2013/36/ES bei Reglamentas (ES) Nr. 1093/2010 ir panaikinama Direktyva 2007/64/EB (OL L 337, 2015 12 23, p. 35).

<sup>(87)</sup> Žr. 2014 m. vasario 27 d. pranešimą spaudai IP/14/187 ir nacionalinių vartotojų apsaugos institucijų bendrąją poziciją dėl vartotojų apsaugos, susijusios su programėlių priepirkomis žaidžiant interneto žaidimus. [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/lt/IP\\_14\\_187](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/lt/IP_14_187) ir [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/common-position\\_of\\_national\\_authorities\\_within\\_cpc\\_2013\\_en\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/common-position_of_national_authorities_within_cpc_2013_en_0.pdf).



Prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms bei nuotolinės prekybos sutartims taikomi nors ir šiek tiek kitaip suformuluoti, tačiau praktiškai iš esmės vienodi reikalavimai teikti informaciją apie **teisinę garantiją ir garantinį aptarnavimą**.

Esminės **teisinės garantijos** taisyklės išdėstytos Prekių pirkimo–pardavimo direktyvos (PPPD) 10 straipsnyje ir Skaitmeninio turinio direktyvos (STD) 11 straipsnyje. Šiose taisyklėse numatyta:

- **prekių** atveju – pardavėjo atsakomybė už bet kokią neatitiktį (trūkumą), buvusį pristatymo metu ir paaiškėjusį per dvejus metus nuo pristatymo (arba ilgesnį atsakomybės laikotarpį pagal atitinkamą nacionalinę teisę);
- **Skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos** atveju – tiekėjo atsakomybė už bet kokią neatitiktį, buvusią pristatymo metu ir paaiškėjusią per dvejus metus nuo pristatymo (arba ilgesnį atsakomybės laikotarpį pagal atitinkamą nacionalinę teisę), jeigu šios prekės buvo pristatytos vienu veiksmu, arba per sutartyje numatytą tiekimo laikotarpį, jei skaitmeninis turinys arba skaitmeninė paslauga buvo teikiama nuolat.

VTD 6 straipsnio 1 dalies 1 punkte vartojama sąvoka „priminimas, kad yra“, todėl išsamios informacijos apie teisinę garantiją pateikti nebūtina. Tačiau, kad būtų laikomasi informacijos reikalavimų, prekiautojas turi bent jau pranešti vartotojams, kad yra teisinė garantija ir nurodyti jos trukmę.

Iš esmės PPPD ir STD visiškai suderintos jų taikymo srities taisyklės. Tik kai kuriais atvejais valstybės narės gali numatyti didesnę vartotojų apsaugą, visų pirma, ilgesnius atsakomybės laikotarpius <sup>(88)</sup>.

Prekiautojai, ypač užsiimantys tarpvalstybine prekyba internete, savo prekes ar paslaugas gali siūlyti kelių valstybių narių rinkose, nepritaikdami informacijos kiekvienai tikslinei rinkai. Todėl, norėdami atsižvelgti į galimus nacionalinių teisiųjų reikalavimų skirtumus, šie prekiautojai taip pat turėtų pripažinti, kad skirtingose jų pasirinktose valstybėse narėse gali būti taikomos griežtesnės taisyklės. Tiksliau tariant, jie turėtų nurodyti, kad **dveji metai yra mažiausia teisinės garantijos trukmė ir kad vartotojo gyvenamosios vietos valstybės nacionalinės teisės aktuose gali būti numatytos griežtesnės vartotojų teisės**.

Be priminimo apie teisinę garantiją, prekes tiekiantis ar paslaugas teikiantis prekiautojas taip pat turi suteikti informaciją apie bet kokias **garantinio aptarnavimo paslaugas**, kurias savanoriškai suteikia prekių tiekėjas ar paslaugų teikėjas arba kiti susiję prekiautojai, pavyzdžiui, prekių gamintojas.

Informacija apie **garantinio klientų aptarnavimo galimybę, garantinio aptarnavimo paslaugas ir (arba) komercines garantijas** turi būti teikiama tik tuo atveju, jeigu tokia papildoma nauda iš tikrųjų siūloma.

**Komercinė garantija** Direktyvos 2 straipsnio 14 dalyje plačiai apibrėžiama kaip išsipareigojimas grąžinti sumokėtą sumą arba pakeisti, sutaisyti ar suremontuoti prekes, neatitinkančias atitikties ar kitų reikalavimų. Kitų naudų apibrėžtytys nenustatytos. Praktikoje skirtingi prekiautojai siūlomas tos pačios rūšies naudas gali vadinti skirtingai.

Pagal PPPD komercinė garantija, kurią gali suteikti pardavėjas arba kita šalis, pavyzdžiui, gamintojas, garantiją suteikiančiam asmeniui yra teisiškai privaloma. Nepaisant to, vartotojo teisės pagal komercinę garantiją nustatomos sutartyje, todėl jos skiriasi priklausomai nuo prekiautojo ar net skirtingų to paties prekiautojo siūlomų prekių <sup>(89)</sup>. Jeigu pagal PPPD 17 straipsnį gamintojas tam tikram laikotarpiui suteikia **komercinę patvarumo garantiją**, vartotojas turi teisę reikalauti sutaisyti ir pakeisti prekes, kaip nustatyta PPPD.

Teikiant informaciją apie garantinį aptarnavimą, reikėtų visų pirma paaiškinti, kur jis bus teikiamas ir (jei taikoma) kas padengs transporto išlaidas. Neteisinga arba apgaulinga informacija apie garantinį aptarnavimą gali būti prilyginama klaidinančiai veiklai pagal NKVD. NKVD uždrausta pagal įstatymą vartotojams suteikiamas teisės pateikti kaip skiriamąjį prekiautojo pasiūlymo bruožą (žr. 6 straipsnio 1 dalies g punktą ir I priedo 10 punktą) <sup>(90)</sup>.

<sup>(88)</sup> Žr., pavyzdžiui, PPPD 11 straipsnio 2 dalies antrą pastraipą.

<sup>(89)</sup> Remiantis Prekių pirkimo–pardavimo direktyvos 17 straipsnio 1 dalimi, visos komercinės garantijos yra privalomos garantui, laikantis sąlygų, kurios nustatytos komercinės garantijos pareiškime ir susijusioje reklamoje, skelbtoje sudarant sutartį arba iki jos sudarymo.

<sup>(90)</sup> Kiek informacijos apie trečiosios šalies (gamintojo) suteiktą komercinę garantiją prekiautojas privalo pateikti vartotojui nagrinėjama byloje C-179/21, *Victorinox*.

## 3.2.7. Sutarties trukmė ir nutraukimas

5 straipsnio 1 dalies f punktas ir 6 straipsnio 1 dalies o punktas  
*jei taikoma, sutarties trukmė arba, jei sutartis neterminuota ar pratęsiama automatiškai, – sutarties nutraukimo sąlygos;*  
 6 straipsnio 1 dalis.  
 p) *jei taikoma, minimalią vartotojų sutartinių įsipareigojimų galiojimo trukmę;*

Teikiant informaciją apie neterminuotos arba automatiškai pratęsiamos sutarties nutraukimo sąlygas (ją pateikti privaloma tiek prekybai skirtose patalpose sudarytose, tiek ne prekybai skirtose patalpose sudarytose ir nuotolinės prekybos sutartyse), reikėtų visų pirma pateikti informaciją apie:

- taikomus mokesčius,
- sutarties nutraukimo tvarką, visų pirma, prieš kiek laiko ir kokiomis priemonėmis (pavyzdžiui, el. paštu arba nurodytu pašto adresu) reikėtų iš anksto pranešti apie sutarties nutraukimą.

**Nuotolinės prekybos sutarčių ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių atveju** 6 straipsnio 1 dalies p punkte papildomai reikalaujama pateikti informaciją apie minimalią vartotojų sutartinių įsipareigojimų galiojimo trukmę, t. y. už kokį minimalų laikotarpį vartotojas turėtų sumokėti pagal prekiautojo siūlomas sutarties sąlygas ir nuostatas.

- *Pavyzdžiui, sutartyje dėl mobiliojo telefono ryšio paslaugų teikimo 24 mėnesius gali būti nustatyta minimali 6 mėnesių trukmė ir, jeigu sutartis nutraukiama anksčiau, privaloma sumokėti už tuos 6 mėnesius <sup>(91)</sup>.*

Toks nustatytas minimalus laikotarpis, kuriam nesibaigus sutarties nutraukti negalima, taip pat turėtų būti laikomas viena iš **pagrindinių sutarties nutraukimo sąlygų** nutraukiant neterminuotą arba automatiškai pratęsiamą sutartį pagal 5 straipsnio 1 dalies f punktą. Todėl informaciją apie minimalią sutarties galiojimo trukmę reikėtų pateikti ir neterminuotose bei automatiškai pratęsiamos sutartyse, kurios sudaromos prekybai skirtose patalpose ir kurioms taikomas 5 straipsnio 1 dalies f punktas.

Direktyvoje nustatyti tik su sutarčių nutraukimu ir pratęsimu susiję informacijos reikalavimai. Vertinant atitinkamų sutarties sąlygų teisingumą taikoma Nesąžiningų sąlygų sutartyse direktyva 93/13/EEB <sup>(92)</sup>. Konkrečios sutarčių trukmės, pratęsimo ir nutraukimo taisyklės gali būti nustatytos atitinkamuose konkrečius sektorius reglamentuojančiuose ES teisės aktuose <sup>(93)</sup>.

## 3.2.8. Funkcinės savybės, suderinamumas ir sąveikumas

Pagal Direktyvos (ES) 2019/2161 pakeitimus prekiautojai, siūlantys prekes su skaitmeniniais elementais (išmaniuosius įrenginius), skaitmeninį turinį ir skaitmenines paslaugas, taip pat turi informuoti vartotoją apie jų **funkcines savybes, suderinamumą ir sąveikumą**. Atitinkami reikalavimai identiški išdėstyti 6 straipsnio 1 dalies r ir s punktuose (ne prekybai skirtose patalpose sudarytų ir nuotolinių sutarčių) ir 5 straipsnio 1 dalies g ir h punktuose (prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių).

5 straipsnio 1 dalies g punktas ir 6 straipsnio 1 dalies r punktas  
*jei taikoma, informaciją apie skaitmeninių elementų turinčių prekių, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų funkcines savybes, įskaitant taikomas technines apsaugos priemones;*  
 5 straipsnio 1 dalies h punktas ir 6 straipsnio 1 dalies s punktas  
*jei taikoma, informaciją apie skaitmeninių elementų turinčių prekių, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų suderinamumą ir sąveikumą, apie kurį prekiautojas žino arba pagrįstai galima manyti, kad turėjo žinoti.*

Funkcinių savybių, suderinamumo ir sąveikumo sąvokos apibrėžtos Skaitmeninio turinio direktyvos (STD) 2 straipsnyje.

<sup>(91)</sup> Žr. EERK 105 straipsnio 1 dalį ir 107 straipsnį.

<sup>(92)</sup> Taip pat žr. Komisijos pranešimą „Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais aiškinimo ir taikymo gairės“ (OL C 323, 2019 9 27, p. 4).

<sup>(93)</sup> Pavyzdžiui, Direktyvos (ES) 2018/1972 (Europos elektroninių ryšių kodekso) 105 ir 107 straipsniuose dėl elektroninių ryšių paslaugų.

Prekės su skaitmeniniais elementais (t. y. išmanieji įrenginiai) yra atnaujintos prekių apibrėžties Prekių pirkimo–pardavimo direktyvoje (PPPD), kuri taip pat taikoma VTD, pakategorė. PPPD 14 konstatuojamojoje dalyje paaiškinama, kad skaitmeninių elementų turinčios prekės apima skaitmeninį turinį ar skaitmeninę paslaugą, kurie yra įtraukti į tokias prekes arba yra su jomis tarpusavyje susieti taip, kad be to skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos prekės negalėtų atlikti savo funkcijų. Į prekę įtrauktas arba su ja tarpusavyje susietas skaitmeninis turinys gali būti skaitmenine forma sukurti ir pateikti duomenys, pavyzdžiui, operacinės sistemos, taikomosios programos ir bet kuri kita programinė įranga. Skaitmeninis turinys į prekę gali būti iš anksto įdiegtas pirkimo–pardavimo sutarties sudarymo metu arba gali būti įdiegtas vėliau, kai tai numatyta pagal sutartį. Su preke tarpusavyje susietos skaitmeninės paslaugos, be kita ko, gali būti paslaugos, kurias teikiant būtų galima kurti, tvarkyti ar saugoti duomenis skaitmenine forma arba suteikti prie jų prieigą, pavyzdžiui, programinė įranga siūloma kaip paslauga debesijos kompiuterijos aplinkoje, nuolatinis srauto duomenų teikimas navigacijos sistemoje arba nuolatinis individualiai pritaikytų treniruočių planų teikimas išmaniajame laikrodyje.

Prekiautojas turėtų įvertinti poreikį teikti informaciją apie prekių su skaitmeniniais elementais, skaitmeniniu turiniu ar skaitmeninėmis paslaugomis savybes, atsižvelgdamas į konkrečias jų savybes. Šis orientacinis ir nebaigtinis elementų sąrašas, apimantis ir **funkcinių savybių, suderinamumo ir sąveikumo aspektus**, gali būti naudojamas kaip kontrolinis sąrašas sprendžiant, kokia informacija apie konkrečią prekę su skaitmeniniais elementais, skaitmeniniu turiniu ar skaitmenine paslauga turėtų būti pateikiama (taip pat žr. 3.2.1 skirsnį dėl informacijos apie pagrindines savybes):

- 1) prekių su skaitmeniniais elementais, skaitmeniniu turiniu ar paslauga sąsajos kalba (-os) ir, jei skiriasi, bet kokių naudotojams skirtų eksploatavimo instrukcijų kalba (-os);
- 2) koku būdu pateikiama skaitmeninis turinys ar paslauga (pavyzdžiui, srautinis duomenų siuntimas, pateikimas internete, leidimas parsisiųsti vieną kartą, leidimas siųstis nustatytą laikotarpį);
- 3) vaizdo ar garso failų atveju – turinio vaizdo arba garso leidimo trukmė;
- 4) parsisiunčiamų failų atveju – failo rūšis ir dydis;
- 5) ar prekiautojas arba trečioji šalis išsipareigoja prižiūrėti arba atnaujinti prekes su skaitmeniniais elementais, skaitmeniniu turiniu ar paslauga, ar ne;
- 6) sąlygos, tiesiogiai nesusijusios su suderinamumu, kaip antai:
  - a) sekimas ir (arba) pritaikymas asmeninėms reikmėms;
  - b) ar būtinas interneto ryšys ir jo techniniai reikalavimai (pavyzdžiui, minimali duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta);
  - c) ar kitiems naudotojams reikia įdiegti specialią programinę įrangą (kad būtų galima naudoti, pavyzdžiui, ryšių programinę įrangą);
- 7) naudojimo apribojimai, kaip antai:
  - a) kiek kartų arba per kokį laikotarpį galima peržiūrėti, perskaityti arba panaudoti skaitmeninį turinį ar paslaugą;
  - b) pakartotinio naudojimo tokiems tikslams kaip asmeninės kopijos apribojimai;
  - c) apribojimai dėl vartotojo įrenginio buvimo vietos;
  - d) bet kokios funkcijos, kuriomis galima naudotis tik papildomai perkant, pavyzdžiui, mokamą turinį, narystę klube arba papildomą aparatinę ar programinę įrangą;
- 8) įrenginiai, su kuriais galima naudoti skaitmeninį turinį arba paslaugą, ir, kai tinka, būtina operacinė sistema ir papildoma programinė įranga (įskaitant versijos numerį), taip pat aparatinės įrangos ypatybės, kaip antai procesoriaus sparta ir grafikos plokštė;
- 9) bet kokia tiksli informacija, susijusi su prekių su skaitmeniniais elementais daiktų interneto funkcijomis.

### 3.3. **Papildomi ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims ir nuotolinės prekybos sutartims taikomi reikalavimai**

#### 3.3.1. Individualizuota kaina

6 straipsnio 1 dalis.

*ea) jei taikoma, nurodoma, kad kaina buvo individualizuota taikant automatizuotą sprendimų priėmimą;*

Šis Direktyva (ES) 2019/2161 nustatytas informacijos reikalavimas taikomas nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims. Praktikoje jis bus aktualus tik internetu sudarytoms sutartims, kuriomis suteikiama teisė vykdyti automatizuotą sprendimų priėmimą ir vartotojų elgsenos profiliavimą, siekiant individualizuoti kainą konkrečioms vartotojams ar konkrečioms vartotojų kategorijoms.

Kai tokie metodai naudojami kainai individualizuoti, vartotojai turėtų būti aiškiai ir akivaizdžiai informuojami, kad priimdami sprendimą dėl pirkimo galėtų atsižvelgti į galimą riziką.

Kaip paaiškinta Direktyvos (ES) 2019/2161 45 konstatuojamojoje dalyje, „šis informavimo reikalavimas neturėtų būti taikomas tokiems metodams kaip „dinamiškas“ arba „realiu laiku vykdomas“ kainų nustatymas, pagal kurį kaina keičiama labai lanksčiai ir greitai, atsižvelgiant į paklausą rinkoje, kai tokiais būdais nevykdomas individualizavimas, remiantis automatizuotu sprendimų priėmimu“.

Dinaminė kainodara reiškia kainų pasikeitimą dėl kintamųjų, kurie nėra susiję su klientais, pavyzdžiui, paros laiko, turimos pasiūlos, konkurentų kainų. Kai dinaminė kainodara naudojama be kainos individualizavimo, tuo pačiu metu perkantiems tą patį produktą skirtingiems vartotojams ar vartotojų grupėms turėtų būti rodoma ta pati kaina, nepriklausomai nuo jų profilio ir individualių savybių.

Kainų skirtumai dėl mokesčių ar taikomų rinkliavų skirtumų (pavyzdžiui, PVM dydžio skirtumai valstybėse narėse) taip pat nėra individualizuota kainodara. Panašiai, kainų sumažinimas, kuris taikomas bendrai ir nėra skirtas konkrečiam asmeniui ar grupei, pasirinktam automatinio profiliavimo būdu, taip pat nepriskiriamas individualizuotų kainų kategorijai.

Individualizuota kainodara yra susijusi su pritaikymu. Prekiautojai renka duomenis apie atskirus vartotojus, remdamiesi automatizuotu sprendimų priėmimu, kad galėtų profiliuoti vartotojų elgesį. Duomenys apie paieškos istoriją arba kompiuterinį įrenginį yra elementai, kurie gali būti naudojami siekiant nustatyti vartotojo profilį.

Pavyzdžiui, prekytojas internetu gali padidinti kainą, pastebėjęs, kad padidėjo svetainės lankytojų skaičius, tokiu būdu vykdydamas dinaminę kainodarą. Tačiau algoritmas taip pat gali naudoti vartotojo spustelėjimų skaičių konkrečiame tinklalapyje, kad būtų galima profiliuoti to vartotojo elgesį ir suasmeninti jam siūlomą kainą.

VTD reikalavimas taikomas tik informacijai apie patį individualizavimo faktą. Tai yra papildomas informavimo reikalavimas, kurio reikia laikytis siūlant individualizuotą kainą. Jis *nedaro poveikio Reglamentui (ES) 2016/679, kuriame numatyta, inter alia, asmens teisė nesutikti, kad jo atžvilgiu būtų vykdomas automatizuotas atskirų sprendimų priėmimas, įskaitant profiliavimą* (Direktyvos (ES) 2019/2161 45 konstatuojamoji dalis). Individualizuotai kainodarai gali būti taikomos BDAR 22 straipsnyje numatytos specialios automatizuoto sprendimų priėmimo taisyklės<sup>(94)</sup>. Kiti šiame kontekste svarbūs BDAR reikalavimai apima 6 straipsnyje nustatytą teisinio pagrindo reikalavimą ir 12–14 straipsniuose nustatytas informavimo prievolės.

Siekiant užtikrinti, kad būtų laikomasi iki sutarties sudarymo privalomos pateikti informacijos apie kainos individualizavimą pagal VTD reikalavimų, nepakanka pateikti informaciją apie automatizuotą sprendimų priėmimą prekytojo privatumo politikoje. Informacija apie kainos individualizavimą turėtų būti pateikiama prieš kiekvieną sandorį, o ne tik kaip dalis bendros informacijos apie prekytojo vykdomą asmens duomenų tvarkymą.

#### 3.3.2. Naudojimosi nuotolinio ryšio priemonėmis išlaidos

6 straipsnio 1 dalis.

*f) naudojimosi nuotolinio ryšio priemonėmis sudarant sutartį išlaidas, jei jos apskaičiuojamos ne bazinės normos pagrindu;*

<sup>(94)</sup> Daugiau rekomendacijų pateikiama 29 straipsnio duomenų apsaugos darbo grupės automatizuoto atskirų sprendimų priėmimo ir profiliavimo pagal Reglamentą (ES) 2016/679 gairėse.

Šis informavimo reikalavimas taikomas visų pirma tais atvejais, kai prekiautojas reklamoje mini padidinto tarifo paslaugų (PTP) telefono numerį, kuriuo vartotojas turi paskambinti, kad sudarytų sutartį dėl siūlomų prekių ar paslaugų.

### 3.3.3. Išankstiniai mokėjimai ir finansinės garantijos

6 straipsnio 1 dalis.

q) jei taikoma, informaciją apie išankstinius mokėjimus ar kitas finansines garantijas, kuriuos vartotojas sumokės ar atliks prekiautojui pareikalavus, ir jų taikymo sąlygas;

Išankstiniai mokėjimai ir finansinės garantijos įprastai naudojami sudarant nuomos sutartis, pagal kurias vartotojui leidžiama naudotis vertingu daiktu, pavyzdžiui, išnuomojamas automobilis. Kaip paaiškinta 33 konstatuojamojoje dalyje, prekiautojai informaciją vartotojui privalėtų pateikti prieš vartotojui sumokant prekiautojui užstatą, taip pat prieš užblokuojant sumą vartotojo kreditingėje ar debetinėje kortelėje.

— Pavyzdžiui, teikiant informaciją apie garantijos sąlygas, reikėtų visų pirma paaiškinti, ar atitinkama suma bus užblokuota vartotojo sąskaitoje, ar nurašyta nuo sąskaitos, ir kada bei kokiomis sąlygomis tos sumos blokavimas bus panaikintas arba ji bus grąžinta vartotojui.

### 3.3.4. Neteisminė žalos atlyginimo tvarka

6 straipsnio 1 dalis.

t) jei taikoma, informaciją apie galimybę pasinaudoti neteisimine skundų ir žalos atlyginimo tvarka, taikoma prekiautojui, ir apie būdus, kaip pasinaudoti šia galimybe.

Pirmiau nurodytas informavimo reikalavimas susijęs su bet koku neteisiminiu skundų ir žalos atlyginimo mechanizmu, kuris taikomas prekiautojui, įskaitant mechanizmus, kuriems taikoma Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo <sup>(95)</sup> (Direktyva dėl vartotojų AGS).

Direktyva dėl vartotojų AGS užtikrinama, kad sprendami ginčus su ES įsisteigusiais prekiautojais, ES gyventojai galėtų naudotis neteisminiais ginčų sprendimo mechanizmais. Joje numatyti specialūs kokybės reikalavimai alternatyvaus ginčų sprendimo subjektams ir procedūroms. AGS subjektais pagal Direktyvą dėl vartotojų AGS pripažįstamos tik tos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos, kurias valstybės narės įvertino pagal šiuos reikalavimus ir apie kurias buvo pranešta Komisijai.

Direktyva dėl vartotojų AGS taikoma vidaus ir tarpvalstybiniais ginčams dėl sutartinių įsipareigojimų, kylančių iš pirkimo–pardavimo ar paslaugų sutarčių, nepriklausomai nuo to, kokią produktą ar paslaugą išgijo vartotojas (neįtraukiami tik ginčai dėl sveikatos ir aukštojo mokslo <sup>(96)</sup>), ar produktas ar paslauga buvo išgityti internetu ar parduotuvėje ir ar prekiautojas yra įsisteigęs vartotojo valstybėje narėje ar kitoje valstybėje narėje.

Todėl tai atvejais, kai neteisminis ginčo sprendimo mechanizmas, apie kurį prekiautojas praneša vartotojui pagal VTD 6 straipsnio 1 dalies t punktą, yra AGS subjektas, kaip apibrėžta Direktyvos dėl vartotojų AGS 4 straipsnio 1 dalies h punkte, prekiautojas taip pat turi laikytis tos direktyvos 13 straipsnyje nustatytų reikalavimų. Jame nustatyta, kad prekiautojai turi pranešti apie jiems taikomą (-us) AGS subjektą (-us), kai tie prekiautojai įsipareigoja arba yra įpareigojami naudoti alternatyvius ginčų su vartotojais sprendimo būdus. Ta informacija turi apimti atitinkamo AGS subjekto ar AGS subjektų interneto svetainės adresą, Direktyvos dėl vartotojų AGS 13 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad informacija turi būti pateikiama aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu prekiautojo svetainėje, jei tokia yra, ir, jei taikoma, prekiautojo ir vartotojo pirkimo–pardavimo ar paslaugų sutarčių bendrosiose nuostatose.

<sup>(95)</sup> 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 63).

<sup>(96)</sup> Direktyvos dėl vartotojų AGS taikymo srities išimtyms nurodytos 2 straipsnio 2 dalyje.

Teismas šiuo klausimu yra paaiškinęs, kad pagal Direktyvos dėl vartotojų AGS 13 straipsnio 2 dalį ir VTD 6 straipsnio 1 dalies t punktą nepakanka, kad vartotojas informaciją apie alternatyvų ginčų sprendimą gautų tiesiog tuo metu, kai sudaroma sutartis su prekiautoju, nepriklausomai nuo to, ar ji pateikiama bendrosiose sutarties nuostatose, ar atskirame dokumente. Vartotojas šią informaciją turi gauti likus pakankamai laiko iki sutarties sudarymo, o ne tiesiog sutarties sudarymo metu <sup>(97)</sup>.

Be to, pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų EGS) <sup>(98)</sup> 14 straipsnio 1 dalį reikalaujama, kad Sąjungoje įsisteigę prekiautojai sudarytų pirkimo–pardavimo ar paslaugų sutartis internetu, o Sąjungoje įsteigtos elektroninės prekyvietės savo svetainėse pateiktų elektroninę nuorodą į EGS platformą <sup>(99)</sup>.

#### 3.4. Papildomi elektroninėms prekyvietėms taikomi reikalavimai

Direktyva (ES) 2019/2161 iš dalies keičiamos ir VTD, ir NKVD, nustatant informavimo prievolės **elektroninėms prekyvietėms**. Elektroninės prekyvietės apibrėžtos VTD 2 straipsnio 17 dalyje <sup>(100)</sup>.

2 straipsnis

17) *elektroninė prekyvietė – paslauga, naudojanti programinę įrangą, įskaitant interneto svetainę, svetainės dalį ar taikomąją programą, kurią naudoja prekiautojas arba kuri yra naudojama jo vardu, leidžiančią vartotojams sudaryti nuotolinės prekybos sutartis su kitais prekiautojais ar vartotojais;*

Direktyva (ES) 2019/2161 į VTD buvo įtrauktas naujas 6a straipsnis „Papildomi konkretūs informacijos reikalavimai, taikomi elektroninėse prekyvietėse sudarytoms sutartims“.

6a straipsnis pradamas bendra nuostata, kurioje nustatomi reikalavimai dėl informacijos, kuri turi būti pateikiama elektroninėje prekyvietėje, prieinamumo – šie oficialūs reikalavimai atitinka 6 straipsnio 1 dalyje ir 8 straipsnio 1 dalyje nustatytus reikalavimus visoms nuotolinės prekybos sutartims.

6a straipsnis

1. *Prieš vartotojui elektroninėje prekyvietėje įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, elektroninės prekyvietės teikėjas, nedarant poveikio Direktyvai 2005/29/EB, atsižvelgdamas į naudojamas nuotolinio ryšio priemones aiškiai ir suprantamai, pateikia vartotojui šią informaciją:*

Konkrečios informavimo prievolės nustatytos 6a straipsnio 1 dalyje. a punkte reikalaujama parametru, pagal kuriuos nustatomas reitingas, skaidrumo, o b, c ir d punktuose nustatomos prievolės pateikti informaciją apie kitos sutarties šalies statusą, vartotojų teisių taikymą ir tai, kas yra atsakingas už sutarties vykdymą.

##### 3.4.1. Reitingavimo kriterijai

6a straipsnio 1 dalis

a) *specialioje elektroninės sąsajos dalyje, kuri yra tiesiogiai ir lengvai prieinama iš puslapio, kuriame pateikti pasiūlymai, bendrąją informaciją dėl pagrindinių parametru, pagal kuriuos nustatomas vartotojams pateiktų pasiūlymų reitingas, kaip apibrėžta Direktyvos 2005/29/EB 2 straipsnio 1 dalies m punkte, pagal paieškos užklausą, ir tų parametru santykinis reikšmingumas, palyginti su kitais parametrais;*

<sup>(97)</sup> C-380/19 *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände*, ECLI:EU:C:2020:498, 34–35 punktai.

<sup>(98)</sup> 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Reglamentas dėl vartotojų EGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 1).

<sup>(99)</sup> <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

<sup>(100)</sup> 2020 m. gruodžio 15 d. Komisijos pasiūlyme dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl konkurencingų ir sąžiningų skaitmeninio sektoriaus rinkų (Skaitmeninių rinkų aktas) (COM(2020) 842 final, 2020/0374 (COD) numatytos papildomos prievolės tam tikroms vadinamųjų priegigos valdytojų valdomoms prekyvietėms.

Direktyva (ES) 2019/2161 panašus įpareigojimas teikti informaciją buvo įtrauktas ir į NKVD, kaip nauja 7 straipsnio 4a dalis dėl klaidinančio informacijos neatskleidimo. Ja taip pat į NKVD I priedo juodąjį sąrašą įtrauktas naujas 11a punktas, kuriuo uždrausta pateikiant paieškos rezultatus rodyti neatskleistą reklamą ir apmokėtus reklaminius pranešimus.

VTD nustatyta prievolė taikoma elektroninėms prekyvietėms, kuriose galima tiesiogiai sudaryti vartotojų sutartis su trečiosiomis šalimis (tiek B2C, tiek C2C sutartis). Ir priešingai, ji netaikoma kainų palyginimo priemonėms ir interneto paieškos sistemoms, jeigu jos neveikia kaip elektroninės prekyvietės – šiems tarpininkams taikomi tik NKVD reikalavimai.

Reitingas NKVD 2 straipsnio m punkte apibrėžtas kaip „produktams suteiktas santykinis reikšmingumas, kurį prekiautojas pateikia, organizuoja ar praneša, neatsižvelgiant į tokiam pateikimui, organizavimui ar pranešimui naudojamas technologines priemones“. Tokia pati apibrėžtis taikoma ir VTD.

Direktyvos (ES) 2019/2161 19 konstatuojamojoje dalyje ši apibrėžtis papildoma taip: „...be kita ko, naudodami algoritminę seką, reitingo nustatymo ar peržiūros mechanizmus, vizualinius akcentus ar kitas akcentavimo priemones arba jų derinį“.

Prievolė pranešti apie reitingavimo parametrus atsiranda tada, kai prekyvietė, po vartotojo paieškos užklauskos, pateikia paieškos rezultatus, susijusius su skirtingų prekiautojų ar prekyvietėje veikiančių vartotojų siūlomomis prekėmis. Ir priešingai, **jis netaikoma numatytajam elektroninės sąsajos rikiavimui, kuris rodomas vartotojui ir kuris nėra konkrečios toje elektroninėje sąsajoje pateiktos paieškos užklauskos rezultatas.**

Kalbant apie informacijos turinį, prekyvietė turi pateikti bendrą informaciją apie pagrindinius gaminių reitingą lemiančius parametrus ir apie tų parametrų santykinę svarbą, palyginti su kitais parametrais.

Pagal Direktyvos (ES) 2019/2161 22 konstatuojamąją dalį, „Parametrai, kuriais remiantis nustatomas reitingas, – visi į algoritmus įtraukti bendrieji kriterijai, procesai, konkretūs ženklai ar kiti naudojami reitingavimo koregavimo ar mažinimo mechanizmai.“

Informacija apie reitingavimą nedaro poveikio Europos Parlamento ir Tarybos direktyvai (ES) 2016/943 <sup>(101)</sup> dėl komercinių paslapčių. Kaip paaiškinta Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2019/1150 <sup>(102)</sup> (Platformų verslui reglamentas) 5 straipsnyje nustatytoje prievolėje dėl visų interneto platformų ir interneto paieškos sistemų lygiagrečiojo reitingavimo skaidrumo, tai reiškia, kad atsižvelgiant į atitinkamų paslaugų teikėjų komercinius interesus niekada neturėtų būti atsisakoma atskleisti pagrindinius reitingą lemiančius kriterijus. Tuo pačiu metu nei Direktyvoje (ES) 2016/943, nei Platformų verslui reglamente nereikalaujama atskleisti išsamios informacijos apie tai, kaip veikia atitinkamų teikėjų reitingavimo mechanizmai, įskaitant jų algoritmus <sup>(103)</sup>. Toks pat požiūris taikomas ir informavimo reikalavimui pagal VTD.

Numatytųjų reitingavimo parametrų aprašymas gali būti bendro pobūdžio ir nebūtinai turi būti pateikiamas atskirai pagal kiekvieną atskirą paieškos užklauską <sup>(104)</sup>. Be bendrųjų reikalavimų, susijusių su prieinamumu, informacija apie reitingavimo parametrus turi būti pateikiama specialioje elektroninės sąsajos skiltyje, kuri būtų tiesiogiai ir lengvai pasiekama iš puslapio, kuriame rodomi pasiūlymai <sup>(105)</sup>.

Įsipareigojimas teikti informaciją taip pat taikomas, kai prekiautojas internetinėje sąsajoje įgalina paiešką **balso komandomis** (per **virtualiuosius asistentus**), o ne įvedant tekstą. Be to, šiuo atveju informacija turi būti pateikiama konkrečioje elektroninės sąsajos dalyje, kuri prieinama iš prekiautojo svetainės arba programėlės.

Skaidrumo reitingavimo vartotojams taisyklėse (VTD ir NKVD) reitingavimas apibrėžiamas iš esmės panašiai kaip ir Platformų verslui reglamente. Pagal Platformų verslui reglamentą platformos savo verslo klientus turi informuoti per platformos verslas verslui sąlygose ir nuostatose pateiktą informaciją arba pateikti informaciją prieš sudarant sutartį.

<sup>(101)</sup> 2016 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2016/943 dėl neatskleistos praktinės patirties ir verslo informacijos (komercinių paslapčių) apsaugos nuo neteisėto jų gavimo, naudojimo ir atskleidimo (OL L 157, 2016 6 15, p. 1).

<sup>(102)</sup> 2019 m. birželio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2019/1150 dėl verslo klientams teikiamų internetinių tarpininkavimo paslaugų sąžiningumo ir skaidrumo didinimo (OL L 186, 2019 7 11, p. 57).

<sup>(103)</sup> Žr. Direktyvos (ES) 2019/2161 23 konstatuojamąją dalį ir Platformų verslui reglamento 27 konstatuojamąją dalį.

<sup>(104)</sup> Žr. Direktyvos (ES) 2019/2161 23 konstatuojamąją dalį.

<sup>(105)</sup> Žr. NKVD 7 straipsnio 4a dalį.

Nors atitinkami informacijos reikalavimai yra panašūs, jų auditorijos skirtingos. Dėl šios priežasties VTD (ir NKVD) reikalaujama pateikti tik bendrą informaciją apie pagrindinius reitingavimo parametrus ir jų santykinę svarbą. Šis skirtumas palyginti su Platformų verslui reglamentu atspindi **variantų, kuriems reikia glaustos ir lengvai suprantamos informacijos**, poreikius. Dėl tos pačios priežasties VTD (ir NKVD) taisyklėse taip pat nereikalaujama paaiškinti santykinės pagrindinių reitingavimo parametrų svarbos priežastis, kaip to reikalaujama Platformų verslui reglamente.

Praktiškai kalbant, elektroninių tarpininkavimo paslaugų teikėjai išsamesnę informaciją, kurią jie teikia savo verslo klientams pagal Platformų verslui reglamentą, galės naudoti kaip pagrindą rengdami vartotojams pritaikytą reitingavimo parametrų paaiškinimą. Komisija yra paskelbusi skaidrumo klasifikavimo pagal Platformų verslui reglamentą gaires <sup>(106)</sup>. Šiose gairėse nagrinėjami keli klausimai, kurie taip pat netiesiogiai svarbūs taikant VTD ir NKVD reitingavimo skaidrumo taisykles, pavyzdžiui, pagrindinių parametrų, santykinio reikšmingumo ir tiesioginio ir netiesioginio apmokėjimo sąvokos.

#### 3.4.2. Kitos sutarties šalies statusas

6a straipsnio 1 dalis

b) *tai, ar prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlanti trečioji šalis yra prekiautojas, remiantis tos trečiosios šalies elektroninės prekyvietės teikėjui pateikta deklaracija;*

Panašus reikalavimas dėl trečiosios šalies tiekėjo statuso nustatytas naujame NKVD 7 straipsnio 4 dalies f punkte, susijusiame su kvietimu pirkti.

Šio informavimo reikalavimo, kuris skirtas būtent elektroninėms prekyvietėms, tikslas – užtikrinti, kad vartotojai visada žinotų, iš ko jie perka prekę ar paslaugą elektroninėje prekyvietėje – iš prekiautojo ar iš kito vartotojo. Darydami klaidingą prielaidą, kad trečiosios šalies tiekėjas yra prekiautojas, vartotojai gali patirti problemų, jeigu perkant internetu kas nors nepavyks (pavyzdžiui, prekės neatitiks reikalavimų) ir jei tada paaiškės, kad vartotojų apsaugos taisyklės, pavyzdžiui, galimybė atsisakyti per 14 dienų arba teisinė garantija, sutarčiai iš tikrųjų netaikomos.

Tiek VTD, tiek NKVD nuostatose numatyta, kad informacija apie trečiosios šalies tiekėjo statusą turėtų būti grindžiama to tiekėjo deklaracija, kurią elektroninė prekyvietė turi perduoti vartotojui. Todėl elektroninė prekyvietė pirmiausia gali kliautis trečiosios šalies tiekėjo pateikta deklaracija. Šis požiūris dera su draudimu nustatyti bendrus stebėjimo įpareigojimus elektroniniams tarpininkams pagal Elektroninės komercijos direktyvą <sup>(107)</sup> tiek, kiek atitinkamos Elektroninės komercijos direktyvos nuostatos taikomos elektroninei prekyvietei. Tuo pačiu metu taip nedaromas poveikis prekyvietės įsipareigojimams, susijusiems su neteisėtu turiniu, pavyzdžiui, veiksmų gavus pranešimą, kuriame platforma informuojama apie konkrečius nesąžiningus prekiautojų pasiūlymus <sup>(108)</sup>.

Reikėtų pabrėžti, kad 6a straipsnio 1 dalies b punkte nustatytas informavimo reikalavimas užtikrinti aiškumą elektroninėse prekyvietėse perkantiems vartotojams. Savarankiška deklaracija yra geras tiekėjo teisinio statuso rodiklis, tačiau ji nepakeičia prekiautojo apibrėžties, kuri turi būti taikoma pagal nurodytus kriterijus. Šiuo atžvilgiu reikėtų daryti nuorodą į NKVD I priedo juodojo sąrašo 22 punktą, pagal kurį prekiautojams draudžiama apsimesti, kad jie veikia ne prekybos tikslais. Pagal šią naują informavimo taisyklę šis draudimas taikomas bet kokiems neteisingiems ar netiksiams pareiškimams, kad prekiautojas veikia ne prekybos tikslais.

#### 3.4.3. Informacija apie ES vartotojų apsaugos teisės netaikymą

6a straipsnio 1 dalies c punktu siekiama paskatinti prekiautojus teisingai pateikti informaciją apie savo statusą. Jame nurodyta, kad prekyvietės tiekėjas turi įspėti vartotojus, kad jie negalės naudotis vartotojų teisėmis, jeigu trečiosios šalies tiekėjas nurodo, kad jis veikia ne prekybos tikslais.

<sup>(106)</sup> Komisijos Pranešimas – Reitingo nustatymo skaidrumo gairės pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2019/1150 (OL C 424, 2020 12 8, p. 1).

<sup>(107)</sup> Ta pati taisyklė numatyta Komisijos pasiūlyme dėl skaitmeninių paslaugų akto, žr. [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment\\_lt](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_lt).

<sup>(108)</sup> Žr. Elektroninės komercijos direktyvos 14 straipsnio 2 dalį.



6a straipsnio 1 dalis

c) *kai prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlanti trečioji šalis nėra prekiautojas, tai, kad Sąjungos vartotojų apsaugos teisėje numatytos vartotojų teisės netaikomos sutarčiai;*

Informacija apie tai, kad ES vartotojų teisės sutarčiai netaikomos, turi būti pateikiama glaustai ir kuo geriau matomoje vietoje, kartu su informacija, kad trečiosios šalies tiekėjas yra nurodęs, kad jis veikia ne prekybos tikslais. Pagrindinis šio pranešimo tikslas – įspėti vartotojus, kad jie negali tikėtis tokios teisinės apsaugos, kuri paprastai būtų taikoma, pavyzdžiui, teisės atsakyti sutarties arba teisinės garantijos, kad sudarydami sutartį jie turėtų visą informaciją apie šiuos apribojimus.

#### 3.4.4. Atsakomybės už sutartį paskirstymas

6a straipsnio 1 dalis

d) *kai taikoma, kaip su sutartimi susijusius įsipareigojimus dalijasi prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlanti trečioji šalis ir elektroninės prekyvietės teikėjas; tokia informacija nedaro poveikio atsakomybei, kurią elektroninės prekyvietės teikėjas ar trečioji šalis, prekiautojas, turi sutarties pagal kitą Sąjungos ar nacionalinę teisę atžvilgiu.*

Elektroninę prekyvietę naudojantys vartotojai sudaro sutartis su prekyvietės teikėju arba su trečiosios šalies tiekėju dėl tam tikrų prekyvietėje siūlomų gaminių tiekimo. Be to, vartotojas taip pat turi (preliminariąją) sutartį su elektroninės prekyvietės teikėju, o šis – su prekyvietėje veikiančiais tiekėjais. Šios sutartys reglamentuoja naudotojų naudojimosi prekyvietės paslaugomis sąlygas, įskaitant vartotojui siūlomas prekyvietės siūlomas paslaugas, susijusias su jo sutartimis su konkrečių produktų tiekėjais.

6a straipsnio 1 dalies d punktu siekiama, kad vartotojams būtų aišku, kaip su sutartimi susijusius įsipareigojimus dalijasi trečiosios šalies tiekėjas ir prekyvietės teikėjas, kai prekyvietėje sudaromos sutartys su trečiųjų šalių tiekėjais. Pagal jį prekyvietė turi priminti vartotojui apie bet kokią atsakomybę vartotojų atžvilgiu, kurią prekyvietė galėjo prisiimti dėl tokių sutarčių.

Ši informacija apie atsakomybės paskirstymą tarp elektroninės prekyvietės teikėjo ir trečiosios šalies tiekėjo turi būti pateikiama tada, kai taikoma. Tai reiškia, kad šis reikalavimas taikomas tik tada, kai elektroninė prekyvietė ir trečiosios šalies tiekėjas pasidalija atsakomybę vartotojų atžvilgiu. Pavyzdžiui, elektroninė prekyvietė gali prisiimti atsakomybę už prekių pristatymą, o trečiosios šalies tiekėjas lieka atsakingas už prekių atitikties užtikrinimą.

VTD neregamentuojama, kaip turi būti paskirstoma šalių atsakomybė. Elektroninė prekyvietė ir trečiosios šalies prekiautojas turi susitarti dėl jų atitinkamų įsipareigojimų, susijusių su prekyvietėje sudaromomis sutartimis, atsižvelgdami į taikomus nacionalinės teisės aktus, o prekyvietė turi atitinkamai informuoti vartotojus.

Direktyvos (ES) 2019/2161 27 konstatuojamojoje dalyje pateikiamas pavyzdys, kaip elektroninė prekyvietė galėtų įgyvendinti šią naują informavimo prievolę: „Elektroninės prekyvietės teikėjas galėtų nurodyti, kad už vartotojų teisių užtikrinimą atsako tik trečioji šalis, prekiautojas, arba apibūdinti savo konkrečius įsipareigojimus, kai tas teikėjas prisiima atsakomybę už tam tikrus sutarties aspektus, pavyzdžiui, pristatymą arba naudojimąsi teise atsakyti sutarties.“ 27 konstatuojamojoje dalyje taip pat minima, kad informacija turėtų būti pateikiama aiškiai ir suprantamai, ir ne tik standartinėse sąlygose ir nuostatose ar panašiuose sutarčių dokumentuose.

#### 3.4.5. Galimybė nustatyti papildomus informacijos reikalavimus

6a straipsnio 2 dalyje valstybėms narėms suteikiama galimybė nustatyti papildomus informacijos reikalavimus elektroninėms prekyvietėms, atsižvelgiant į Elektroninės komercijos direktyvoje 2000/31/EB nustatytas taisykles.

## 6a straipsnis

2. Nedarant poveikio Direktyvai 2000/31/EB, šiuo straipsniu valstybėms narėms nedraudžiama nustatyti papildomų informacijos reikalavimų elektroninių prekyviečių teikėjams. Tokios nuostatos turi būti proporcingos, nediskriminacinės ir pateisinamos vartotojų apsaugos sumetimais.

Atitinkamai, ši reguliavimo galimybė yra panaši į bendresnę 6 straipsnio 8 dalyje numatytą galimybę, pagal kurią valstybės narės gali nustatyti papildomus informacijos reikalavimus (kaip aptarta 3.1.5 skirsnyje).

#### 4. Konkrečius nuotolinės prekybos sutartims taikomi reikalavimai

##### 4.1. Nuotolinės prekybos sutarties apibrėžtis

2 straipsnyje nuotolinės prekybos sutartys apibrėžtos taip: „7. nuotolinės prekybos sutartis – prekiautojo ir vartotojo sutartis, sudaryta pagal organizuotą nuotolinio pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą prekiautojui ir vartotojui fiziškai kartu nedalyvaujant ir išskirtinai naudojantis viena arba daugiau nuotolinio ryšio priemonių iki sutarties sudarymo ir įskaitant jos sudarymo momentu“.

20 konstatuojamojoje dalyje ši sąvoka paaiškinta išsamiau ir pateikta nuotolinio ryšio priemonių pavyzdžių: „nuotolinės prekybos sutarties termino apibrėžtis turėtų apimti visus atvejus, kai prekiautojas ir vartotojas sudaro sutartį pagal organizuotą nuotolinę pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą, išskirtinai naudodamiesi viena ar daugiau nuotolinio ryšio priemonėmis (pavyzdžiui, užsisakant paštu, internetu, telefonu arba faksu), iki sutarties sudarymo ir įskaitant jos sudarymo momentu. Ta apibrėžtis taip pat turėtų apimti situacijas, kai vartotojas apsilanko prekybai skirtose patalpose tik siekdamas gauti informacijos apie prekes arba paslaugas, o tolesnės derybos vykdomos ir sutartis sudaroma nuotoliniu būdu. Priešingai, sutartis, dėl kurios buvo deramasi prekiautojo prekybai skirtose patalpose ir kuri buvo galutinai sudaryta naudojantis nuotolinio ryšio priemonėmis, neturėtų būti laikoma nuotolinės prekybos sutartimi. Sutartis, kuri buvo inicijuota naudojantis nuotolinio ryšio priemonėmis, bet galutinai sudaryta prekiautojo prekybai skirtose patalpose, taip pat neturėtų būti laikoma nuotolinės prekybos sutartimi. Analogiškai nuotolinės prekybos sutarties sąvoka neturėtų apimti rezervacijos, kurią vartotojas atliko naudojantis nuotolinio ryšio priemonėmis, prašydamas, kad specialistas suteiktų paslaugą, pavyzdžiui, kai vartotojas skambina norėdamas užsirašyti pas kirpėją. <...>“.

Sudarydamos nuotolinės prekybos sutartį, šalys taip pat gali naudoti **kelių skirtingų nuotolinio ryšio priemonių derinį** (pavyzdžiui, interneto svetainę, mobiliąją programėlę ar telefono skambutį). Tai, kad šalys susitinka sudariusios nuotolinę sutartį, paprastai pristatymo ar apmokėjimo metu, neturėtų pakeisti sutarties priskyrimo nuotolinės prekybos sutartims. Jeigu vartotojas tik apsilankė prekybai skirtose patalpose norėdamas gauti informacijos apie prekes ar paslaugas, sutartis, dėl kurios jis vėliau derasi ir kurią sudaro su prekiautoju nuotoliniu būdu, turėtų būti laikoma nuotolinės prekybos sutartimi. Nors vien susitarti susitikti su prekiautoju nepakanka, kad tai būtų laikoma nuotolinės prekybos sutartimi, įpareigojanti rezervacija, padaryta, pavyzdžiui, telefonu susitariant, kad vartotojas tam tikru laiku pasiims prekes arba jam bus suteiktos paslaugos, tikriausiai būtų nuotolinės prekybos sutartis, kaip apibrėžta Direktyvoje.

Direktyva taikoma tik tokioms nuotolinės prekybos sutartims, kurios sudaromos pagal **organizuotą nuotolinę pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą**. Pavyzdžiui, jeigu prekiautojas sutartį su vartotoju elektroniniu paštu arba telefonu sudaro tik išimties tvarka, prieš tai vartotojui su juo susisiekus, tokia sutartis pagal Direktyvą neturėtų būti laikoma nuotolinės prekybos sutartimi. Tačiau nebūtina, kad vykdydamas nuotolinę prekybą prekiautojas sukurtų sudėtingą organizavimo sistemą, pavyzdžiui, elektroninę sąsają. Be to, siūlant paprastesnę sutarčių su vartotojais sudarymo tvarką, pavyzdžiui, skatinant naudoti elektroninį paštą ar telefoną, turėtų būti taikomi VTD reikalavimai.

Sudarydamas sutartis, kurioms taikoma Direktyva, prekiautojas gali naudotis elektronine prekyvieta. Kaip paaiškinta 20 konstatuojamojoje dalyje, „<...> Organizuotos nuotolinės pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemos sąvoka turėtų apimti trečiosios šalies, kuri nėra prekiautojas, valdomas pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemas, pavyzdžiui, interneto platformas, kuriomis naudojasi prekiautojas. Vis dėlto ši sąvoka neturėtų apimti svetainių, kuriose pateikiama informacija tik apie prekiautoją, jo prekes ir (arba) paslaugas bei nurodomi prekiautojo kontaktiniai duomenys:“

VTD taikymas nepriklauso nuo prekiautojo naudojamos technologijos. Nesvarbu, ar vartotojas sudaro įprastą nuotolinės prekybos sutartį internetu, ar naudoja blokų grandinės technologiją <sup>(109)</sup>.

#### 4.2. **Iki sutarties sudarymo pateikiama informacija**

##### 4.2.1. *Informacija, kuri turi būti pateikiama prieš pat pateikiant užsakymą*

8 straipsnis

2. *Jei pagal elektroninėmis priemonėmis sudaromą nuotolinės prekybos sutartį vartotojas privalo sumokėti, prekiautojas aiškiai ir pastebimu būdu prieš pat vartotojui pateikiant savo užsakymą supažindina vartotoją su 6 straipsnio 1 dalies a, e, o ir p punktuose nurodyta informacija.*

8 straipsnio 2 dalyje nurodyta informacija, kuri turi būti pateikta vartotojams prieš pat sudarant sutartis elektroninėmis priemonėmis, kai vartotojas turi sumokėti kainą.

Direktyvoje neapibrėžta, kas yra „elektroninės priemonės“, tačiau, atsižvelgiant į 39 konstatuojamojoje dalyje pateiktą paaiškinimą, šią sąvoką reikėtų suprasti kaip **internetu svetainėse ir kitose elektroninėse sąsajose sudaromas sutartis**: „svarbu užtikrinti, kad interneto svetainėse sudaromų nuotolinės prekybos sutarčių atveju vartotojas, prieš pateikdamas užsakymą, galėtų perskaityti išsamią informaciją apie pagrindinius sutarties elementus ir juos suprasti. Siekiant to tikslo šioje direktyvoje turėtų būti reikalaujama nurodyti šiuos elementus prieš pat prašomo užsakymo patvirtinimo <...>“. Be to, atsižvelgiant į „elektroninių priemonių“ apibrėžtį Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje (ES) 2015/1535 <sup>(110)</sup>, 8 straipsnio 2 dalis gali būti taikoma ir kitoms technologijoms, kaip antai skaitmeninio turinio teikimui naudojant televizorių priedėlius.

VTD 8 straipsnio 2 dalį reikėtų aiškinti atsižvelgiant į nacionalines taisykles, kuriomis į nacionalinę teisę perkeltos Elektroninės komercijos direktyvos 2000/31/EB nuostatos dėl sutarčių sudarymo, taikomos, jeigu sutartis atitinka informacinės visuomenės paslaugos apibrėžtį, t. y. tai yra bet kokia paprastai už atlyginimą per atstumą, elektroninėmis priemonėmis ir asmeniškai paslaugų gavėjo prašymu teikiama paslauga.

VTD 8 straipsnio 9 dalyje aiškiai patvirtinta, kad šis straipsnis neprieštarauja Direktyvos 2000/31/EB 9 ir 11 straipsnių nuostatomis, pagal kurias prekiautojas privalo **leisti vartotojui, prieš pateikiant užsakymą elektroninėmis priemonėmis, jį patikrinti**.

Todėl VTD 8 straipsnio 2 dalis būtų praktiškai taikoma tuo momentu, kai pagal Elektroninės komercijos direktyvą vartotojo prašoma patikrinti savo užsakymą, t. y. peržiūrėti pirkinių krepšelio turinį, prieš spustelint mygtuką „Pirkti“ <sup>(111)</sup>.

<sup>(109)</sup> Šis principas galioja ir vykdant sandorius, kuriuose naudojamos vadinamosios išmaniosios sutartys. Sąvoka „išmanioji sutartis“ apibūdina kompiuterinę programą arba operacijų protokolą, skirtą automatiškai vykdyti, kontroliuoti ar užfiksuoti dokumentuose teisiškai reikšmingus įvykius ir veiksmus. Bendrai priimtina išmaniųjų sutarčių apibrėžtis dar derinama. Remiantis ataskaita dėl blokų grandinių ir išmaniųjų sutarčių teisinės ir reguliavimo sistemos, kurią ES blokų grandinės observatorijos ir forumo vardu parengė „ConsenSys AG“, ši sąvoka paprastai reiškia blokų grandinėje saugomą kompiuterinį kodą, prie kurio prieigą turi viena ar daugiau šalių ([https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report\\_legal\\_v1.0.pdf](https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report_legal_v1.0.pdf)). Šios programos dažnai veikia tiesiogiai ir jose naudojamos blokų grandinės ypatybės, pavyzdžiui, apsauga nuo klastojimo, decentralizuotas tvarkymas ir panašiai. Todėl, nors išmanioji sutartis veikia pagal konkrečios ja vykdomos sutarties sąlygas, ši sąvoka neturėtų būti vartojama kaip pačios sutarties sinonimas.

<sup>(110)</sup> 2015 m. rugsėjo 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/1535, kuria nustatoma informacijos apie techninius reglamentus ir informacinės visuomenės paslaugų taisykles teikimo tvarka (OL L 241, 2015 9 17, p. 1). 1 straipsnio b punkto ii papunktis. „**elektroninėmis priemonėmis**“ reiškia, kad iš pradžių paslauga elektronine įranga pasiunčiama ir priimama duomenims apdoroti (įskaitant skaitmeninį tankinimą) ir saugoti, o galutinai perduodama ir priimama laidais, radijo, optinėmis, kitomis elektromagnetinėmis priemonėmis“.

<sup>(111)</sup> Kai kurie prekiautojai paskutiniame užsakymo etape parodo kitus gaminius, kurie galėtų patikti vartotojams, todėl jiems gali būti sunku peržiūrėti savo užsakymą ir įsitikinti, kad viskas yra teisinga. Jeigu toks gaminių rodymas gali suklaidinti vartotoją ir trukdyti jam tinkamai suprasti pagrindinius sutarties elementus prieš pateikiant užsakymą, gali būti laikoma, kad tokia veikla yra klaidinanti pagal NKVD 6 arba 7 straipsnį.

8 straipsnio 2 dalies žodžiai „prieš pat“ turėtų reikšti visų pirma **laiko sampratą** ir juos reikėtų suprasti kaip „iškart prieš“. Be to, iš žodžių „pastebimu būdu“ (8 straipsnio 2 dalis) ir „prie pat“ (39 konstatuojamoji dalis) galima spręsti, kad šie reikalavimai **pateikti informaciją** yra griežtesni negu bendrieji 6 straipsnio 1 dalyje ir 8 straipsnio 1 dalyje nustatyti reikalavimai. Informaciją reikėtų pateikti taip, kad vartotojas galėtų iš tiesų ją pamatyti ir perskaityti prieš pateikdamas užsakymą ir jam nereikėtų palikti to tinklalapio, kuriame teikiamas užsakymas.

Konkreči iki sutarties sudarymo privaloma pateikti informacija, kaip nurodyta 8 straipsnio 2 dalyje, yra informacija apie:

- 1) pagrindines ypatybes (6 straipsnio 1 dalies a punktas);
- 2) bendrą kainą (6 straipsnio 1 dalies e punktas);
- 3) sutarties trukmę ir jos nutraukimo sąlygas (6 straipsnio 1 dalies o punktas);
- 4) jei taikoma, minimalią sutarties trukmę (6 straipsnio 1 dalies p punktas).

#### 4.2.2. Užsakymo patvirtinimo mygtukas

8 straipsnis

2. <...>

*Prekiautojas užtikrina, kad vartotojas, pateikdamas savo užsakymą, aiškiai patvirtintų, jog pateikus užsakymą atsiranda mokėjimo pareiga. Jei pateikiant užsakymą reikia paspausti mygtuką ar naudoti panašią funkciją, mygtukas ar panaši funkcija žymimi taip, kad būtų lengvai įskaitomi, nurodant tik žodžius „užsakymas su mokėjimo pareiga“ ar išdėstant atitinkama nedviprasmiška formuluote, nurodančia, kad pateikiant užsakymą atsiranda mokėjimo prekiautojui pareiga. Jei prekiautojas nesilaiko šios pastraipos, sutartis ar užsakymas vartotojo neįpareigoja.*

8 straipsnio 2 dalies antroje pastraipoje reikalaujama aiškiai paženklinėti mygtuką, kurį paspaudus interneto svetainėje pateikiamas užsakymas. Atitinkama nuoroda (ženklینimas) turi būti ant paties mygtuko arba visiškai šalia jo. Jis gali atrodyti įvairiai, tačiau turi būti aišku, kad jį spustelėjus atsirastų mokėjimo pareiga <sup>(112)</sup>:

- pavyzdžiui, tai, ką privaloma pranešti pagal šią nuostatą, galima perteikti tokiais žodžiais kaip „Pirkti dabar“, „Sumokėti dabar“ arba „Patvirtinti pirkimą“;
- tačiau mažiau tikėtina, kad šį reikalavimą atitiks tokie žodžiai kaip „Registruoti“, „Patvirtinti“ ar „Užsakyti dabar“ ar be reikalo ilgos frazės, iš kurių gali būti neaišku, kad paspaudus mygtuką atsirastų mokėjimo pareiga.

Šis reikalavimas taikomas ir tada, kai prekiautojas parengia vartotojui iki sutarties sudarymo teikiamą informaciją pagal 8 straipsnio 4 dalį.

#### 4.2.3. Informacija apie pristatymo apribojimus ir mokėjimo būdus

8 straipsnis

3. *Interneto prekybos svetainėse ne vėliau kaip pradėdant užsakymo procesą aiškiai ir įskaitomai pateikiama informacija, ar yra bet kokio pobūdžio pristatymo apribojimų ir kokie mokėjimo būdai yra priimtini.*

Pagal 8 straipsnio 3 dalį prekybos svetainės turi informuoti vartotojus apie pristatymo apribojimus, įskaitant geografinius, pateikdamos lengvai suprantamą ir aiškiai matomą informaciją. Pavyzdžiui, ši informacija neturėtų būti paminėta tik bendrosiose prekiautojo sąlygose ir nuostatose arba tik atskiruose tinklalapiuose, kurie nėra aiškiai paženklinėti, ir todėl apsipirkdami vartotojai greičiausiai jų neperžiūrės.

Pagal 8 straipsnio 3 dalį pateikta informacija apie pristatymo apribojimus turi atitikti informaciją apie pristatymo tvarką, pateikiamą pagal VTD 6 straipsnio g punktą.

<sup>(112)</sup> Tolesnių gairių dėl atitinkamos nedviprasmiškos formuluotės aiškinimo galima tikėtis nagrinėjamoje byloje C-249/21 *Fuhrmann-2*, kurioje buvo sprendžiamas klausimas, ar tokia formuluotė turi būti vertinama atsižvelgiant į visas su užsakymo ar rezervavimo procesu susijusias aplinkybes, visų pirma į tai, kokia yra užsakymo proceso struktūra, ar tik į kalbą, kuri naudojama mygtukui ar panašiai funkcijai pažymėti.

Pristatymo ir mokėjimo apribojimams taikomas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2018/302<sup>(113)</sup> dėl geografinio blokavimo. Visų pirma, automatiniis informacijos apie pristatymo apribojimus pakeitimas dėl vartotojo geografinės padėties gali pažeisti Reglamento dėl geografinio blokavimo 4 straipsnį, ypač kai dėl to nesuteikiama prieiga prie prekių teritorijoje, kurią paprastai aprūpina prekyautojas.

— Pavyzdžiui, prekyautojas, siūlantis pristatymą tam tikroje valstybėje narėje pagal taikomas bendrąsias sąlygas savo tarptautinėje „.com“ svetainėje, neturi automatiškai atmesti šios pristatymo galimybes, kai aptinka vartotoją, prisijungiantį iš tos valstybės narės, kuriai taip pat yra sukurta speciali nacionalinė svetainė.

Kalbant apie mokėjimo priemones, Reglamento dėl geografinio blokavimo 5 straipsniu prekyautojams draudžiama jas riboti pagal kliento pilietybę, gyvenamąją ar įsisteigimo vietą ES, arba, pavyzdžiui, banko kortelės išdavimo vietą.

#### 4.2.4. Sutartys, sudaromos naudojant nuotolinės komunikacijos priemones, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti

8 straipsnio 4 dalis taikoma sudarant sutartis nuotolinės komunikacijos priemonėmis, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti.

##### 8 straipsnis

4. Jei sutartis sudaroma naudojant nuotolinės komunikacijos priemones ir todėl nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, prekyautojas, prieš sudarydamas tokią sutartį, šiose priemonėse ar pasitelkdamas jas nurodo bent iki sutarties sudarymo pateiktiną informaciją apie pagrindines prekių ar paslaugų savybes, prekyautojo tapatybės duomenis, visą kainą, teisę atsisakyti sutarties, sutarties trukmę, o jei sutartis neterminuota, sutarties nutraukimo sąlygas, nurodytas atitinkamai 6 straipsnio 1 dalies a, b, e, h ir o punktuose, išskyrus h punkte nurodytą pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nustatytą I priedo B dalyje. Kitą 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją, įskaitant pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, prekyautojas tinkamai teikia vartotojui, laikydamasis šio straipsnio 1 dalies.

Taigi, 8 straipsnio 4 dalyje nustatyti tie patys informavimo reikalavimai, kaip ir 8 straipsnio 2 dalyje; papildomai reikia pateikti informaciją apie:

- 1) prekyautojo tapatybę, kaip nurodyta 6 straipsnio 1 dalies b punkte;
- 2) teisę atsisakyti sutarties, kaip nurodyta 6 straipsnio 1 dalies h punkte, t. y. informaciją apie naudojimosi šia teise sąlygas, laiko terminą ir tvarką.

8 straipsnio 4 dalyje nereikalaujama pagal 6 straipsnio 1 dalies p punktą teikti informacijos apie *minimalią vartotojų sutartinių įsipareigojimų galiojimo trukmę*. Tačiau, kaip pirmiau paaiškinta 3.2.7 skirsnyje, toks nustatytas minimalus laikotarpis taip pat turėtų būti laikomas viena iš pagrindinių sutarties nutraukimo sąlygų nutraukiant neterminuotą arba automatiškai pratęsiamą sutartį pagal 6 straipsnio 1 dalies o punktą. Todėl praktiškai pagal 8 straipsnio 4 dalį reikėtų pateikti ir šią informaciją.

8 straipsnio 4 dalis taikoma sutartims, sudarytoms naudojant tokias technologijas, kaip **telefono skambučiai, balsu valdomos pagalbinės apsipirkimo priemonės, žinučių paslaugos (SMS)** ar kitas nuotolinės komunikacijos priemones, dėl kurių atsiranda techniniai vartotojui pateikiamos informacijos kiekio apribojimai<sup>(114)</sup>. Tokiais atvejais Direktyva prekyautojui suteikia galimybę prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį pateikti vartotojui mažesnę informacijos elementų kiekį, o kita 6 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija turi būti pateikiama kitu būdu, aiškia bei suprantama kalba. (Taip pat žr. 36 konstatuojamąją dalį, kurioje kalbama apie *nemokamą telefono numerį arba interneto nuorodą į prekyautojo svetainę*).

Direktyva (ES) 2019/2161 buvo iš dalies pakeista VTD 8 straipsnio 4 dalis, pagal kurią iš informavimo prievolių buvo išbraukta prievolė pateikti pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nustatytą I priedo B dalyje. Atitinkamai, pakanka, kad ši forma būtų pateikta kitu būdu, aiškia bei suprantama kalba<sup>(115)</sup>. Sudarius sutartį, visą informaciją kartu su sutarties patvirtinimu reikėtų pateikti patvariojoje laikmenoje pagal 8 straipsnio 7 dalį.

<sup>(113)</sup> 2018 m. vasario 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2018/302 dėl nepagrįsto geografinio blokavimo ir kitų formų diskriminavimo dėl klientų pilietybės, gyvenamosios vietos arba įsisteigimo vietos vidaus rinkoje problemos sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 2006/2004 ir (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB (OL L 60I, 2018 3 2, p. 1).

<sup>(114)</sup> Taip pat žr. Direktyvos (ES) 2019/2161 41 konstatuojamąją dalį.

<sup>(115)</sup> C-430/17, *Walbusch Walter Busch*, ECLI:EU:C:2019:47, 46 punktas.

Teismas nagrinėjo 8 straipsnio 4 dalies taikymą byloje C-430/17 *Walbusch Walter Busch*, kuri buvo susijusi su nuotoline užsakomąja prekyba paštu (užsakymo kuponas buvo platinamas kartu su laikraščiais ir žurnalais).

Teismas nusprendė, kad siekiant išsiaiškinti, ar konkrečiu atveju dėl naudojamos komunikacijos priemonės nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, kaip tai suprantama pagal 8 straipsnio 4 dalį, vertinimas turi būti atliekamas **atsižvelgiant į visas prekiautojo komercinio pranešimo technines charakteristikas**. Šiuo klausimu reikia patikrinti, ar, atsižvelgiant į pranešimo vietą ir laiką ir mažiausio dydžio šriftą, kuris būtų tinkamas vidutiniam vartotojui, šio pranešimo adresatui, **visa informacija, nurodyta VTD 6 straipsnio 1 dalyje, galėtų būti objektyviai pateikta** tame pranešime.

Ir priešingai, **atitinkamo prekiautojo pasirinkimas, susijęs su vietos ir laiko, kurį jis turi dėl pasirinktos naudoti komunikacijos priemonės, išdėstymu ir panaudojimu, šiam [vertinimui] nėra svarbus.** <sup>(116)</sup>

Praktiškai kalbant 8 straipsnio 4 dalyje minimos nuotolinės komunikacijos priemonės, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko, yra **tos, dėl kurių negalima pateikti visų lygmenų informacijos** (pavyzdžiui, naudojant išplečiamas antraštes ar nuorodas, nukreipiančius vartotojus ten, kur išsamiau pateikiama aktuali informacija) – šiuo klausimu žr. 3.1.1 skirsnį, kuriame kalbama apie aiškiai ir suprantamai vartotojams teikiamą informaciją.

**Išmanieji telefonai** nelaikomi nuotolinės komunikacijos priemonėmis, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, nes šių įrenginių naudotojams papildomą informaciją visada galima pateikti naudojant išplečiamus turinio medžius ar atveriant papildomus puslapius. Jeigu prekiautojas yra pritaikęs tokių įrenginių elektroninės sąsajos turinį ir jo pateikimą, jis gali vadovautis 8 straipsnio 4 dalimi ir susijusia teismų praktika kaip gairėmis, kaip atrinkti informaciją, kuri turėtų būti matoma geriausiai. Tokiais atvejais prekiautojas gali sutelkti dėmesį į 8 straipsnio 4 dalyje reikalaujamus informacijos elementus, jei reikia, išplečiamu <sup>(117)</sup> formatu, o likusią privalomą informaciją pateikti papildomuose puslapiuose.

#### 4.3. Telefonu sudaromos sutartys

8 straipsnis

5. Nedarant poveikio 4 dalies nuostatoms, jeigu prekiautojas skambina vartotojui telefonu siekdamas sudaryti nuotolinės prekybos sutartį, jis pokalbio su vartotoju pradžioje atskleidžia savo tapatybę ir, jei taikoma, asmens, kurio vardą jis skambina, tapatybę ir komercinį šio pokalbio tikslą.

8 straipsnio 5 dalyje nustatyta konkreti taisyklė dėl telefonu sudaromų sutarčių, pagal kurią privaloma pokalbio pradžioje atskleisti prekiautojo tapatybę ir komercinį pokalbio tikslą. Kadangi ši taisyklė taikoma „nedarant poveikio 4 dalies nuostatoms“, **prekiautojai gali riboti telefonu teikiamą informaciją pagal 8 straipsnio 4 dalį.**

8 straipsnis

6. Valstybės narės gali nustatyti, kad sudarant nuotolinę sutartį telefonu prekiautojas turėtų patvirtinti pasiūlymą vartotojui, kuris įsipareigoja tik pasirašęs pasiūlymą arba išsiuntęs rašytinį sutikimą. Valstybės narės taip pat gali nustatyti, kad tokie patvirtinimai turi būti pateikiami patvarioje laikmenoje.

8 straipsnio 6 dalyje valstybėms narėms suteikta dar viena reglamentavimo galimybė. Kai kurios valstybės narės šia reglamentavimo galimybe pasinaudojo ribotai, t. y. atitinkamus papildomus reikalavimus ėmė taikyti tik toms telefonu sudaromoms sutartims, kai **skambina** prekiautojas.

<sup>(116)</sup> Ten pat, 39 punktas.

<sup>(117)</sup> Prekiautojai informaciją gali pateikti kaip turinį, naudodami išplečiamas antraštes. Aukščiausiame lygmenyje vartotojai galėtų rasti pagrindines temas, kurias spustelėjus būtų galima išplėsti, kad vartotojai būtų nukreipiami į išsamesnį aktualios informacijos aprašymą. Tokiu būdu vartotojai visą reikalingą informaciją galės rasti vienoje vietoje, kartu patys galėdami nuspręsti, ką ir kada peržiūrėti.

Patvarioji laikmena šioje nuostatoje reiškia popierinius dokumentus ir kitokias patvariąsias laikmenas, kaip paaiškinta 23 konstatuojamojoje dalyje: „Patvariosiose laikmense vartotojui turėtų būti suteikta galimybė saugoti informaciją tiek, kiek tai yra reikalinga siekiant apsaugoti jo interesus, kylančius iš jo santykių su prekiautoju. Tokioms laikmenoms ypač turėtų būti priskiriami popieriniai dokumentai, USB atmintinės, kompaktinių diskų įrenginiai (CD-ROM), skaitmeniniai vaizdo diskai (DVD), atminties kortelės arba standieji kompiuterių diskai ir elektroniniai laišakai.“ Todėl valstybės narės gali reikalauti tiek prekiautojo pasiūlymo patvirtinimą, tiek vartotojo sutikimą pateikti patvariojoje laikmenoje, kuri nebūtinai turi būti popierinis dokumentas – tai gali būti ir, pavyzdžiui, susirašinėjimas elektroniniais laiškais.

#### 4.4. Sutarties patvirtinimas

8 straipsnis

7. Prekiautojas vartotojui pateikia sudarytos sutarties patvirtinimą patvariojoje laikmenoje per pagrįstą laikotarpį nuo nuotolinės prekybos sutarties sudarymo ir ne vėliau kaip pristatant prekes arba prieš pradėdant teikti paslaugą. Tame patvirtinime pateikiama:

- a) visa 6 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, išskyrus tuos atvejus, kai prekiautojas jau yra pateikęs informaciją vartotojui patvariojoje laikmenoje prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį, ir
- b) jei taikoma, patvirtinimas, kad gautas vartotojo išankstinis aiškus sutikimas ir pripažinimas pagal 16 straipsnio m punktą.

Prekiautojas turėtų pateikti vartotojui sutarties patvirtinimą, įskaitant visą pagal 6 straipsnio 1 dalį privalomą informaciją, nebent ji jau pirmiau, prieš sudarant sutartį, pateikta patvariojoje laikmenoje, kaip antai užsakomosios prekybos paštu kataloge, SMS žinutėje ar elektroniniame laiške.

Patvariosios laikmenos apibrėžtį Teismas nagrinėjo byloje C-49/11 *Content Services* dėl Nuotolinės prekybos sutarčių direktyvos 97/7/EB, kurios 5 straipsnio 1 dalyje taip pat reikalauta patvirtinti nuotolinės prekybos sutartį patvariojoje laikmenoje. Teismo sprendimu, jeigu informacija pateikta tik interneto svetainėje, ji nėra pateikta patvariojoje laikmenoje: „1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, 5 straipsnio 1 dalis aiškintina taip, kad komercinė praktika, kurią taikant su šioje dalyje nurodyta informacija galima susipažinti tik paspaudus atitinkamos įmonės interneto svetainės nuorodą, neatitinka šios nuostatos reikalavimų, nes ši įmonė tokios informacijos „nepateikia“, o vartotojas jos „negauna“, kaip tai numatyta šioje nuostatoje, ir kad pagrindinėje byloje nagrinėjamos interneto svetainės negalima pripažinti „patvariąja laikmena“ remiantis 5 straipsnio 1 dalimi.“<sup>(118)</sup>

Kartu Teismas neatmetė galimybės pripažinti tam tikras svetaines patvariosiomis laikmenomis, jeigu jos atitinka reikalavimus: „Tačiau išnagrinėjus bylos medžiagą negalima daryti išvados, kad pardavėjo interneto svetainė, kurios nuoroda pateikta vartotojui, šiam leidžia išsaugoti jam asmeniškai skirtą informaciją taip, kad per reikiamą laiką jis galėtų prie jos prieiti ir atgaminti nepakitusių, o pardavėjas neturėtų galimybės vienašališkai keisti jos turinio.“<sup>(119)</sup>

Patvariosios laikmenos sąvoka buvo toliau analizuojama byloje C-375/15 *BAWAG*, atsižvelgiant į Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2007/64/EB dėl mokėjimo paslaugų<sup>(120)</sup>, kurioje numatyta panaši patvariosios laikmenos apibrėžtis. Teismas nusprendė, kad tam tikros svetainės gali būti priskiriamos patvariosioms laikmenoms, jeigu jos atitinka tam tikras konkrečias sąlygas:

- svetainėje vartotojas gali saugoti jam asmeniškai skirtą informaciją taip, kad jis galėtų ją pasiekti ir atgaminti ją nepakitusių atitinkamą laikotarpį, o paslaugų teikėjas ar kitas prekiautojas neturi galimybės vienašališkai pakeisti jos turinį, ir
- jeigu vartotojas turi apsilankyti svetainėje, kad sužinotų informaciją, perduodamas šią informaciją paslaugų teikėjas turi aktyviai stengtis atkreipti vartotojo dėmesį į tai, kad toje svetainėje pateikiama ir pasiekama tokia informacija<sup>(121)</sup>.

<sup>(118)</sup> C-49/11, *Content Services Ltd*, ECLI:EU:C:2012:419, 51 punktas.

<sup>(119)</sup> Ten pat, 46 punktas.

<sup>(120)</sup> 2007 m. lapkričio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2007/64/EB dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje, iš dalies keičianti direktyvas 97/7/EB, 2002/65/EB, 2005/60/EB ir 2006/48/EB ir panaikinanti direktyvą 97/5/EB (OL L 319, 2007 12 5, p. 1).

<sup>(121)</sup> C-375/15, *BAWAG*, ECLI:EU:C:2017:38, 43–45 punktai.

Taigi, asmeninė vartotojo paskyra prekiautojo interneto svetainėje, kurioje prekiautojas skelbia vartotojui skirtą informaciją ir negali vienašališkai jos pašalinti ir keisti, pagal Direktyvą gali būti pripažinta patvariąja laikmena. Jeigu prekiautojas pateikia sutarties patvirtinimą tik per šią paskyrą, reikėtų užtikrinti, kad ji būtų ir **toliau prieinama vartotojui** pakankamą laiką tarpą po to, kai bus nutraukta vartotojo sutartis su prekiautoju.

Kalbant apie tai, ką reikia aktyviai stengtis atkreipti dėmesį į naują pranešimą, ESTT BAWAG byloje patvirtino, kad gali pakakti išsiųsti elektroninį laišką į vartotojo asmeninę pašto dėžutę, jeigu i) vartotojas atitinkamą pašto dėžutę reguliariai naudoja bendraudamas su kitais asmenimis ir ii) šalys susitarė ją naudoti atitinkamoje prekiautojo ir vartotojo sudarytoje paslaugų sutartyje. Tačiau toks pasirinktas adresas negali būti prekiautojo tvarkomoje svetainėje vartotojui priskirta pašto dėžutė <sup>(122)</sup>.

Prievolė pagal 8 straipsnio 7 dalį pateikti sutarties patvirtinimą patvariojoje laikmenoje turėtų būti taikoma prekiautojui ir tuo atveju, jeigu informacija iki sutarties sudarymo vartotojui pateikta pagal 8 straipsnio 4 dalį. Ši prievolė gali būti laikoma tinkamai įvykdyta, *inter alia*, kai, gavęs vartotojo sutikimą, prekiautojas elektroniniu paštu išsiunčia sutarties patvirtinimą.

Dėl **sutarties patvirtinimo laiko** 8 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad patvirtinimą reikia nusiųsti „per pagrįstą laikotarpį nuo nuotolinės prekybos sutarties sudarymo“. Be to, patvirtinimas turi būti pateiktas ne vėliau kaip pristatant prekes arba prieš pradėdamas teikti paslaugas.

Teikiant **paslaugas**, patvirtinimo nereikia pateikti iki sutarties atsisakymo laikotarpio pabaigos (jeigu sutartis pradėdama vykdyti šiam laikotarpiui pasibaigus). Tačiau reikalavimas nusiųsti patvirtinimą per pagrįstą laikotarpį reiškia, jog jį reikėtų nusiųsti pakankamai anksti, kad vartotojas galėtų pasinaudoti teise atsisakyti sutarties. Ar pavėluotą patvirtinimą pagal 8 straipsnio 7 dalį reikėtų laikyti nepagrįstu, turėtų būti sprendžiama įvertinus kiekvieną konkretų atvejį.

Nėra aiškiai nustatyto griežto termino, iki kurio būtų privaloma patvirtinti **komunalinių paslaugų teikimo sutartis ir internetinio skaitmeninio turinio sutartis**. Šioms sutartims turėtų būti analogiškai taikomos paslaugų sutartims skirtos taisyklės, t. y. patvirtinimą reikėtų pateikti vėliausiai iki sutarties vykdymo pradžios. Atrodo, kad šią analogiją patvirtina ir Direktyvoje nustatytos bendrosios taisyklės dėl laikotarpio, kuriuo suteikiama teisė atsisakyti tokių sutarčių, apskaičiavimo pagal 9 straipsnio 2 dalies a ir c punktus.

**Skaitmeninio turinio sutartys** paprastai vykdomos iš karto, t. y. dar nesibaigus laikotarpiui, kuriuo suteikiama teisė atsisakyti sutarties, ir dažniausiai patvirtinamos elektroniniu paštu. Tokiomis aplinkybėmis svarbu užduoti klausimą, ar tie prekiautojai privalo užtikrinti, kad vartotojas iš tiesų gautų patvirtinimą elektroniniu paštu prieš parsišiusdamas skaitmeninį turinį arba pasinaudodamas srautiniu duomenų siuntimu, ar pakanka, kad prekiautojas tokį elektroninį laišką nusiųstų iki sutarties vykdymo pradžios.

Reikėtų pažymėti, kad 8 straipsnio 7 dalyje neminimas vartotojui skirto patvirtinimo gavimas – joje reikalaujama, kad prekiautojas pateiktų patvirtinimą. Sąvokų „pateikti“ ir „gauti“ reikšmę Nuotolinės prekybos direktyvoje 97/7/EB ESTT nagrinėjo minėtoje byloje C-49/11 *Content Services*. Nuotolinės prekybos direktyvos 5 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad vartotojas raštu ar naudojant kitą jam tinkamą ir prieinamą patvariąją laikmeną tinkamu metu turi **gauti** patvirtinimą, nebent ta informacija jam jau buvo raštu ar naudojant kitą patvariąją laikmeną **pateikta** prieš sudarant sutartį.

Teismo sprendime pažymima, kad sąvokos „pateikti“ ir „gauti“ skiriasi nuo kitose Direktyvos nuostatose vartojamos sąvokos „turėti“, kurią Teismas laiko neutralia formuluote: „Šiuo klausimu taip pat reikia pastebėti, kad nors, atsižvelgiant į daugelį kalbinių versijų, Sąjungos teisės aktų leidėjas Direktyvos 97/7/EB 4 straipsnio 1 dalyje pasirinko **neutralią formuluotę, pagal kurią vartotojas turi „turėti“ reikiamą informaciją, šios direktyvos 5 straipsnio 1 dalyje jis pasirinko labiau verslininkus įpareigojančią sąvoką, kuria remiantis vartotojas turi „gauti“ šios informacijos patvirtinimą. <...>**“ <sup>(123)</sup>.

<sup>(122)</sup> Ten pat, 51 ir 53 punktai.

<sup>(123)</sup> C-49/11, *Content Services Ltd*, ECLI:EU:C:2012:419, 35 punktas.



Taip pat reikėtų pripažinti, kad prekyautojas patvirtinimo siuntimo el. paštu proceso nekontroliuoja. Todėl 8 straipsnio 7 dalies reikalavimai tenkinami, jeigu patvirtinimas el. paštu išsiunčiamas **iš karto prieš** pateikiant skaitmeninį turinį, t. y. prieš jį parsisiunčiant arba prieš pradėdant srautinį duomenų siuntimą.

## 5. Teisė atsisakyti sutarties

### 5.1. Laikotarpis, kuriuo suteikiama teisė atsisakyti sutarties, apskaičiavimas

#### 5.1.1. Įžanga

##### 9 straipsnis

1. Išskyrus, kai taikomos 16 straipsnyje nurodytos išimtys, vartotojas, nenurodydamas priežasties ir nepatirdamas kitų, nei numatytosios 13 straipsnio 2 dalyje ir 14 straipsnyje, išlaidų per 14 dienų laikotarpį gali atsisakyti nuotolinės prekybos sutarties ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties.

1a. <...> valstybės narės gali priimti taisykles, pagal kurias 1 dalyje nurodytas 14 dienų sutarties atsisakymo laikotarpis pratęsiamas iki 30 dienų tais atvejais, kai sutartis sudaromos nepageidaujamo prekyautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba prekyautojo organizuojamose komercinėse ekskursijose, siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus, atveju;

Pagal 9 straipsnį vartotojas gali, nenurodydamas priežasties, **per 14 dienų atsisakyti** nuotolinės prekybos sutarties arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties. Valstybės narės gali pratęsti sutarties atsisakymo laikotarpį nuo 14 iki 30 dienų, kai sutartis sudaromos nepageidaujamo prekyautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba prekyautojo organizuojamose komercinėse ekskursijose, siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus. Reguliavimo galimybių taikymas nepageidaujamo lankymosi ar ekskursijų atveju aptariamas 5.9 skirsnyje.

41 konstatuojamojoje dalyje nustatyta, kad „<...> visi šioje direktyvoje numatyti laikotarpiai išreikšti **kalendorinėmis dienomis**. Jeigu dienomis skaičiuojamas laikotarpis turi būti skaičiuojamas nuo įvykio arba veiksmo pradžios momento, laikoma, kad ta diena, kurią įvyko tas įvykis ar veiksmas, turėtų neįeiti į aptariamą laikotarpį.“

Taigi, „14 dienų (30 dienų)“ pagal šią nuostatą turėtų reikšti 14 arba, atitinkamai, 30 kalendorinių dienų, pradedant skaičiuoti nuo kitos dienos po atitinkamo įvykio (t. y. sutarties sudarymo arba prekių pristatymo).

— Pavyzdžiui, jeigu prekės pristatytos arba sutartis sudaryta kovo 1 d., paskutinė diena, kurią galima pasinaudoti teise atsisakyti sutarties, turėtų būti kovo 15 d., o 1a punkte numatytais atvejais – kovo 31 d.

41 konstatuojamojoje dalyje pažymima, kad Direktyvai taikomas Tarybos reglamentas (EEB, Euratomas) Nr. 1182/71 <sup>(124)</sup>. Šio reglamento 3 straipsnio 3 dalyje nustatyta: „Į aptariamus terminus įskaitomos valstybinės šventės, sekmadieniai ir šeštadieniai, išskyrus atvejus, kai šios dienos yra akivaizdžiai neįskaitomos į terminus arba kai terminai yra skaičiuojami darbo dienomis.“

Todėl, apskaičiuojant 14 dienų (30 dienų) laikotarpį, **įskaitomos** valstybinės šventės, sekmadieniai ir šeštadieniai.

Tačiau jeigu sutarties atsisakymo laikotarpis **baigiasi** kurią nors iš šių dienų, jį reikėtų pratęsti iki kitos darbo dienos, nes Reglamento (EEB, Euratomas) 1182/71 3 straipsnio 4 dalyje nustatyta: „Jeigu ne valandomis skaičiuojamo termino paskutinė diena tenka valstybinei šventei, sekmadieniui arba šeštadieniui, terminas baigiasi pasibaigus po tokios dienos einančios darbo dienos paskutinei valandai.“

Valstybių narių valstybinių švenčių dienų sąrašai pagal Reglamentą (EEB, Euratomas) Nr. 1182/71 skelbiami Oficialiajame leidinyje <sup>(125)</sup>.

— Pavyzdžiui, jeigu su Rumunijos vartotoju sudarytos sutarties 14 dienų laikotarpis, kuriuo vartotojas teisę atsisakyti sudarytos sutarties, baigiasi 2021 m. gruodžio 25 d., jį reikėtų pratęsti iki gruodžio 27 d., nes 2021 m. gruodžio 25–26 d. Rumunijoje yra valstybinių švenčių dienos.

Nors prekyautojai turėtų pripažinti vartotojo teisę atsisakyti sutarties per pratęstą laikotarpį, jie nėra aiškiai įpareigoti pranešti vartotojui, kad toks pratęsimas įmanomas (taip pat žr. Direktyvos priede pateiktas pavyzdines teises atsisakyti sutarties instrukcijas).

<sup>(124)</sup> 1971 m. birželio 3 d. Tarybos reglamentas (EEB, Euratomas) Nr. 1182/71, nustatantis terminams, datoms ir laikotarpiams taikytinas taisykles (OL L 124, 1971 6 8, p. 1).

<sup>(125)</sup> Pavyzdžiui, 2021 m. švenčių sąrašas skelbiamas: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3AC2020%2F451%2F02&qid=1617356863154>.

## 5.1.2. Sutarties atsisakymo laikotarpio pradžia

## 9 straipsnis

2. Nedarant poveikio 10 straipsniui, šio straipsnio 1 dalyje nurodytas sutarties atsisakymo laikotarpis baigiasi po 14 dienų arba 30 dienų tais atvejais, kai valstybės narės yra priėmusios taisykles pagal šio straipsnio 1a dalį, skaičiuojant nuo:

- a) kai sudaromos sutartys dėl paslaugų – sutarties sudarymo dienos;
- b) kai sudaromos pirkimo–pardavimo sutartys – tos dienos, kai vartotojas ar vartotojo nurodyta trečioji šalis, išskyrus vežėją, fiziškai įgyja užsąkytą prekę arba:
  - i) kai vienu užsakymu vartotojas užsakė ne vieną prekę ir jos pristatomos atskirai – tos dienos, kai vartotojas ar vartotojo nurodyta trečioji šalis, išskyrus vežėją, fiziškai įgyja paskutinę prekę;
  - ii) kai prekė pristatoma skirtingomis partijomis arba dalimis – tos dienos, kai vartotojas ar vartotojo nurodyta trečioji šalis, išskyrus vežėją, fiziškai įgyja paskutinę partiją ar dalį;
  - iii) kai sudaromos sutartys dėl reguliaraus prekių pristatymo nustatytu laikotarpiu – tos dienos, kai vartotojas ar vartotojo nurodyta trečioji šalis, išskyrus vežėją, fiziškai įgyja pirmąją prekę;
- c) kai sudaromos sutartys dėl vandens, dujų arba elektros energijos tiekimo, jeigu nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, centralizuoto šilumos tiekimo arba fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio pateikimo – sutarties sudarymo dienos.

Nuo kokios dienos pradedamas skaičiuoti 14 dienų (30 dienų) laikotarpis, kuriuo turima teisė atsisakyti sutarties, priklauso nuo sutarties rūšies – ar tai pirkimo–pardavimo sutartis, paslaugų sutartis, internetinio skaitmeninio turinio sutartis, ar komunalinių paslaugų teikimo sutartis. Direktyvoje numatyta dvejopa galima šio laikotarpio pradžia:

- **nuo sutarties sudarymo dienos** – sudarant paslaugų sutartis, komunalinių paslaugų teikimo sutartis ir internetinio skaitmeninio turinio sutartis,
- **nuo tos dienos, kai fiziškai įgyjamos (pristatomos) prekės** – sudarant pirkimo–pardavimo sutartis; tačiau yra kelios konkrečios taisyklės, reglamentuojančios atvejus, kai: 1) vienu užsakymu užsakoma ne viena prekė ir jos pristatomos atskirai; 2) prekės susideda iš kelių partijų arba dalių, kurios pristatomos atskirai ir 3) sudaromos sutartys dėl reguliaraus prekių pristatymo nustatytu laikotarpiu.

Pristatant prekes, sutarties atsisakymo laikotarpis prasideda nuo kitos dienos po to, kai jas fiziškai įgyja vartotojas ar kitas vartotojo nurodytas asmuo, išskyrus vežėją (9 straipsnio 2 dalies b punktas). Tai skiriasi nuo 20 straipsnio, kuriame nustatyta, kad kai prekės perduodamos vežėjui, rizika pereina vartotojui, jeigu vartotojas pavedė vežėjui gabenti prekes, o prekiautojas nesuteikė galimybės to daryti.

Jeigu prekės pristatomos ne per vieną, o per kelis kartus, sutarties atsisakymo laikotarpis prasideda nuo kitos dienos po to, kai pristatytos **paskutinės iš prekių, kurios užsąkytos vienu užsakymu, tačiau pristatytos atskirai** (9 straipsnio 2 dalies b punkto i papunktis). Ši taisyklė nustatyta remiantis teisėtu vartotojo interesu gauti visas tuo pačiu užsakymu užsąkytas prekes prieš nusprendžiant, ar atsisakyti sutarties. Tai, pavyzdžiui, gali būti:

- pagrindinė prekė ir jos priedai, kaip antai fotoaparatas ir objektyvas, arba
- drabužiai, kaip antai švarkas ir kelnės, kartu užsąkyti ir skirti dėvėti kartu.

Tokiais atvejais nustatomas tik vienas sutarties atsisakymo laikotarpis, kuris turėtų prasidėti nuo kitos dienos po paskutinės prekės pristatymo.

Kaip nustatyta 40 konstatuojamojoje dalyje, „<...> vartotojas turėtų galėti pasinaudoti teise atsisakyti sutarties **prieš fiziškai įgydamas prekes**“. Be to, niekas netrukdo vartotojui tokiu atveju atsisakyti pasiimti prekes.

- Pavyzdžiui, užsisąkęs prekę iš prekiautojo X vartotojas randa geresnę tos pačios prekės prekiautojo Y pasiūlymą. Vartotojas tuomet praneša prekiautojui X apie pasinaudojimą sutarties atsisakymo teise ir siuntos pašte neatsiima.

## 5.2. Informacija apie teisę atsisakyti sutarties

Pagal 6 straipsnio 1 dalį prekyautojai privalo suteikti tam tikrą informaciją apie teisę atsisakyti ne prekybai skirtose patalpose sudarytų ir nuotolinių sutarčių.

6 straipsnio 1 dalis.

- h) jei taikoma teisė atsisakyti sutarties, naudojimosi šia teise sąlygas, laiko terminą ir tvarką pagal 11 straipsnio 1 dalį, taip pat pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, pateiktą I priedo B dalyje;
- i) jei taikoma, nurodoma, kad vartotojas, atsisakęs sutarties, turi padengti prekių grąžinimo išlaidas, o nuotolinių sutarčių atveju – prekių grąžinimo išlaidas, jei prekės dėl savo pobūdžio paprastai negali būti grąžintos paštu;
- j) tai, kad jeigu vartotojas pasinaudoja teise atsisakyti sutarties pateikęs prašymą pagal 7 straipsnio 3 dalį ar 8 straipsnio 8 dalį, jis turi sumokėti prekyautojui pagrįstas išlaidas laikantis 14 straipsnio 3 dalies;
- k) jeigu teisė atsisakyti sutarties nesuteikiama pagal 16 straipsnį, tai, kad vartotojas negalės pasinaudoti teise atsisakyti sutarties, arba, jei taikoma, aplinkybes, kuriomis vartotojas praranda teisę atsisakyti sutarties; <...>

Pagal 6 straipsnio 1 dalį pateikta informacija turi būti aiški ir suprantama. Pagal 6 straipsnio 4 dalį prekyautojas, teikdamas h, i ir j punktuose nurodytą informaciją, gali naudotis Direktyvos **I priedo A dalyje** pateiktomis pavyzdinėmis sutarties atsisakymo instrukcijomis. Tinkamai parengęs ir vartotojui pateikęs informaciją prekyautojas atitinka šiuos reikalavimus pateikti informaciją.

Tačiau šiomis I priedo A dalyje pateiktomis **pavyzdinėmis sutarties atsisakymo instrukcijomis** naudotis **neprivaloma** ir prekyautojas gali keisti jose siūlomas formuluotes, pavyzdžiui, vietoje pirmojo asmens daugiskaitos vartodamas vienaskaitą, jeigu prekyautojas yra savarankiškai dirbantis verslininkas, arba pateikdamas prekyautojo tapatybės ir kontaktinius duomenis formos antraštėje ir nurodydamas šiuos duomenis tekste.

Ir priešingai, jeigu taikoma teisė atsisakyti sutarties pagal 6 straipsnio 1 dalies h punktą, prekyautojas visada turėtų pateikti vartotojui I priedo B dalyje nustatytą **pavyzdinę sutarties atsisakymo formą**, net jeigu vartotojui **taip pat** suteikiama galimybė prekyautojo **interneto svetainėje užpildyti ir pateikti formą**, pasinaudojant teise atsisakyti sutarties, pagal 11 straipsnio 3 dalį. Pavyzdinės sutarties atsisakymo formos teikimui taikomos kitokios taisyklės, kai sutartis sudaromos 8 straipsnio 4 dalyje numatytomis nuotolinės komunikacijos priemonėmis, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti – žr. 4.2.4 skirsnį.

Papildoma atsisakymo forma, kurią prekyautojas gali nuspręsti pateikti savo svetainėje pagal 11 straipsnio 3 dalį, gali **skirtis nuo pavyzdinės sutarties atsisakymo formos**, pateiktos VTD I priedo B dalyje. Tačiau jeigu prekyautojas nori, naudodamas tokią elektroninę formą, gauti iš vartotojo daugiau informacijos, pavyzdžiui, apie sutarties atsisakymo priežastis, bet kokie kiti tokio pobūdžio klausimai turėtų būti pateikiami atskirai ir turėtų būti įmanoma pateikti formą į juos neatsakius.

Pagal 6 straipsnio 1 dalies h punktą teikdamas informaciją apie terminus, per kuriuos galima atsisakyti pirkimo–pardavimo sutarčių (išskyrus sutartis dėl reguliaraus prekių pristatymo) pagal 9 straipsnį, jeigu tikslus pristatymo būdas (ar pristatoma per vieną, ar per kelis kartus) iš anksto nežinomas, prekyautojas gali pranešti vartotojui, kad sutarties atsisakymo laikotarpis baigsis po 14 dienų (30 dienų) nuo tos dienos, kai vartotojas ar vartotojo nurodyta trečioji šalis, išskyrus vežėją, **fiziškai įgis paskutinę to užsakymo prekę arba prekių partiją**.

Kai taikoma kuri nors iš 16 straipsnyje nustatytų **teisės atsisakyti sutarties išimčių**, vartotojui reikėtų pranešti apie pagal 6 straipsnio 1 dalies k punktą taikomą išimtį.

Kai taikoma viena iš **besąlyginių išimčių**, reikėtų pateikti tik pagal 6 straipsnio 1 dalies k punktą privalomą informaciją, tačiau nereikia pateikti informacijos apie teisę atsisakyti sutarties pagal 6 straipsnio 1 dalies h ir i punktus.

— Pavyzdžiui, dėl tokių prekių kaip gelės, kurioms taikoma 16 straipsnio d punkto išimtis, reikia pateikti tik 6 straipsnio 1 dalies k punkte nurodytą informaciją, t. y. prekyautojas turėtų pranešti vartotojui, kad šis neturi teisės atsisakyti sutarties, nes tos prekės gali greitai sugesti arba jų galiojimo trukmė yra trumpa.

Tačiau kai **išimtyms taikomos tik tam tikromis aplinkybėmis**, priešingai, reikėtų pateikti pagal 6 straipsnio 1 dalies k punktą privalomą informaciją **kartu su** informacija, kurią pateikti privaloma pagal 6 straipsnio 1 dalies h ir j punktus.

— Pavyzdžiui, prekiautojas, siūlydamas kontaktinius lėšius arba dantų šepetėlį, kurie buvo sandariai supakuoti, kaip apibrėžta 16 straipsnio pirmos pastraipos e punkte, turėtų informuoti vartotoją apie sutarties atsisakymo sąlygas, laiko terminus ir kt., kaip reikalaujama 6 straipsnio 1 dalies h punkte. Prekiautojas taip pat turėtų pranešti vartotojui, kad atidaręs prekių pakuotes vartotojas neteks teisės atsisakyti sutarties dėl sveikatos apsaugos ir higienos priežasčių.

Pagal 6 straipsnio 1 dalies i punktą prekiautojas privalo nurodyti **prekių grąžinimo išlaidas**, jei prekių paprastai negalima grąžinti paštu.

— Tai, pavyzdžiui, taikoma didelėms prekėms, kaip antai baldams ir dideliems įrenginiams (šaldytuvams, skalbyklėms ir kt.), kurie paprastai pristatomi tiesiai į namus, o ne pateikiami išsinešti pašto skyriuje.

36 konstatuojamojoje dalyje paaiškinta, kad šis reikalavimas teikti informaciją tenkinamas, jeigu, pavyzdžiui, prekiautojas nurodo vieną vežėją (pavyzdžiui, vežėją, kuriam pavesta pristatyti prekę) ir vieną prekių grąžinimo kainą.

36 konstatuojamojoje dalyje taip pat nustatyta: „Tuo atveju, jei prekiautojas negali iš anksto pagrįstai apskaičiuoti prekių grąžinimo išlaidų, pavyzdžiui, todėl, kad pats prekiautojas neorganizuoja prekių grąžinimo, jis turi nurodyti, kad minėtosios išlaidos turės būti apmokėtos ir kad jos gali būti didelės, **taip pat nurodyti pagrįstą orientacinį didžiausių galimų išlaidų dydį, kuris gali būti apskaičiuotas remiantis prekių pristatymo vartotojui išlaidomis**“.

Kai prekiautojas siūlo rinktis įvairius prekių pristatymo būdus, prekių grąžinimo išlaidos gali būti apytikriai apskaičiuotos remiantis jų pristatymo konkrečiu vartotojo pasirinktu būdu išlaidomis.

— Pavyzdžiui, jeigu susitariama pristatyti prekes vartotojo adresu, jų grąžinimo išlaidos taip pat gali būti apskaičiuojamos pagal tai, kiek kainuoja pristatyti prekes tuo adresu.

Nors prekiautojas privalo nurodyti prekių grąžinimo išlaidas arba orientacinį jų dydį, jis neturėtų būti įpareigotas pateikti šią informaciją apie įvairius įmanomus prekęs grąžinimo variantus (pavyzdžiui, jeigu grąžinamas surinktas baldas, kurio atskiros dalys buvo pristatytos pakuotėje).

### 5.3. Naudojimasis teise atsisakyti sutarties

Direktyvos 11 straipsnyje nustatyta, kad vartotojas gali atsisakyti sutarties naudodamas pavyzdinę sutarties atsisakymo formą arba pateikdamas nedviprasmišką pareiškimą. Su tuo susijusioje 44 konstatuojamojoje dalyje minimas prekių grąžinimas kartu su aiškiu pareiškimu: „<...> Tačiau vartotojui turėtų būti palikta teisė atsisakyti sutarties **pačiam suformulavus pareiškimą**, su sąlyga, kad šis pareiškimas, kuriame pateikiamas jo sprendimas atsisakyti sutarties, prekiautojui pateikiamas nedviprasmiškai. Laiškas, skambutis telefonu arba prekių grąžinimas kartu su aiškiu pareiškimu galėtų atitikti šį reikalavimą, tačiau įrodinėjimo pareiga, kad sutarties buvo atsisakyta per šioje direktyvoje nurodytą laikotarpį, turėtų tekti vartotojui. Dėl šios priežasties vartotojas suinteresuotas naudotis patvariaja laikmena, kai prekiautojui praneša, kad atsisako sutarties.“

Todėl neturėtų būti įmanoma atsisakyti sutarties paprasčiausiai grąžinant prekes be aiškaus pareiškimo, kad sutarties atsisakoma. Vien tai, kad vartotojas atsisako priimti jam pristatytas prekes arba nepasiima prekių iš pašto skyriaus, nebūtų laikoma pagrįstu pareiškimu, kad jis atsisako sutarties. Šia direktyvos nuostata užtikrinama, kad prekiautojas klaidingai nepalaikytų siuntos grąžinimo sutarties atsisakymu, jeigu vartotojas siuntos negavo tik dėl techninių priežasčių.

Kita vertus, vartotojo pareiškime, kad jis atsisako sutarties, nebūtina minėti teisės atsisakyti sutarties kaip teisinės sąvokos.

— Pavyzdžiui, pareiškimą, kuriuo vartotojas nutraukia sutartį, ją atšaukia arba jos atsisako kitais panašiais žodžiais, taip pat reikėtų laikyti pakankamai nedviprasmišku, jeigu iš jo galima nustatyti vartotojo tapatybę ir atitinkamą sutartį.

Kadangi vartotojui tenka pareiga įrodyti, kad jis pasinaudojo teise atsisakyti sutarties, VTD 44 konstatuojamojoje dalyje rekomenduojama šiuo tikslu naudoti patvariąją laikmeną, kurią būtų galima pateikti kilus ginčui. Be to, jeigu vartotojas galėtų pateikti įrodymą, kad nusiuntė pareiškimą, tai būtų akivaizdus papildomas argumentas jo naudai.

— Pavyzdžiui, vartotojas galėtų pasilikti nusiųsto elektroninio laiško kopiją arba išsiuntus registruotą laišką gautą kvitą.

#### 5.4. Sutarties atsisakymo pasekmės duomenų atžvilgiu

VTD 13 straipsnyje nustatytos prekiautojo pareigos sutarties atsisakymo atveju. Direktyva (ES) 2019/2161 šis straipsnis buvo pakeistas, įtraukiant nuostatas dėl teisės atsisakyti sutarties pasekmių tvarkant duomenis.

13 straipsnis

4. Kiek tai susiję su vartotojo asmens duomenimis, prekiautojas laikosi pagal Reglamentą (ES) 2016/679 taikytinų prievolių.
5. Prekiautojas nenaudoja bet kokio turinio, išskyrus asmens duomenis, kurį pateikė ar sukūrė vartotojas, naudodamas prekiautojo pateiktą skaitmeninį turinį ar skaitmeninę paslaugą, išskyrus atvejus, kai toks turinys:
  - a) negali būti panaudotas kitoje aplinkoje nei prekiautojo suteiktas skaitmeninis turinys ar skaitmeninė paslauga;
  - b) susijęs tik su vartotojo veikla naudojantis prekiautojo teikiamu skaitmeniniu turiniu ar skaitmenine paslauga;
  - c) yra susietas su kitais prekiautojo duomenimis ir negali būti atsietas arba gali būti atsietas tik dedant neproporcingas pastangas arba
  - d) kuris buvo sukurtas vartotojo kartu su kitais asmenimis ir kiti vartotojai gali toliau naudotis turiniu.
6. Išskyrus 5 dalies a, b ar c punkte nurodytus atvejus, prekiautojas, vartotojo prašymu, pateikia vartotojui bet kokį turinį, išskyrus asmens duomenis, kuriuos pateikė arba sukūrė vartotojas, naudodamasis prekiautojo pateiktais skaitmeniniu turiniu ar skaitmenine paslauga.
7. Vartotojas turi teisę atgauti tą skaitmeninį turinį nemokamai, prekiautojui nesudarant kliūčių, per pagrįstą laikotarpį ir įprastai naudojamu kompiuterio skaitomu formatu <...>

Šios nuostatos yra identiškos Skaitmeninio turinio direktyvos (STD) 16 straipsnio 2–4 dalių nuostatoms. Jos susijusios su sutarties nutraukimo pasekmėmis – VTD kalbama apie sutarties nutraukimą turint teisę atsisakyti sutarties, o STD – apie sutarties nutraukimą dėl neatitikties.

Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu (BDAR) reglamentuojamos **sutarties nutraukimo pasekmės asmens duomenų atžvilgiu**. Naujosios VTD 13 straipsnio (ir STD 16 straipsnio) nuostatos taikomos duomenims, kuriuos vartotojas įkėlė arba sukūrė naudodamasis skaitmenine paslauga ir **kurie nėra asmens duomenys**.

Visų pirma, pagal VTD 13 straipsnio 6 dalį, atsakydamas į vartotojo prašymą, prekiautojas turi pareigą pateikti duomenis kompiuterio skaitomu formatu, kuris paprastai naudojamas sutarties nutraukimo metu, pasinaudojus teise atsisakyti sutarties.

Jeigu vartotojai pasinaudoja savo teise atsisakyti sutarties pagal VTD (arba sutarties nutraukimo teisės gynimo priemone pagal STD), **vadovaujantis BDAR turi būti įvertinta, ar sutarties atsisakymas taip pat yra asmens duomenų tvarkymo teisinio pagrindo panaikinimas**. Daugeliu atvejų labai tikėtina, kad vartotojo pareiškimas, kad jis pasinaudoja sutarties atsisakymo teise ir nutraukia sutartį, gali būti aiškinamas **kaip apimantis teisinio pagrindo panaikinimą**, įskaitant sutikimo dėl kitokio asmens duomenų tvarkymo, kuris nebuvo būtinas sutarčiai vykdyti, kaip apibrėžta BDAR, atšaukimą. Esant tokiai situacijai, prekiautojas (duomenų valdytojas) turi įvertinti, ar vis dar yra pagrįstas teisinis pagrindas tokiam kitokiam tų asmens duomenų tvarkymui, pavyzdžiui, siekiant įvykdyti teisinę prievolę. Jeigu pagrįsto teisinio pagrindo nėra, duomenų tvarkymas turėtų būti nutrauktas.

Be to, Direktyva (ES) 2019/2161 į VTD buvo įtrauktos konkrečios taisyklės dėl **prekiautojo teisių ir vartotojo pareigų sutarties atsisakymo atveju**. Šios 13 straipsnio 8 dalies ir 14 straipsnio 2a dalies nuostatos yra identiškos STD 16 straipsnio 5 dalies ir 17 straipsnio 1 dalies nuostatoms.

13 straipsnis

8. Atsisakius sutarties, prekytojas gali užkirsti galimybę vartotojui toliau naudotis skaitmeniniu turiniu ar skaitmenine paslauga, visų pirma, nebesuteikdamas vartotojui prieigos prie skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos arba deaktyvuodamas vartotojo paskyrą, nedarant poveikio 6 daliai.

14 straipsnis

2a. Atsisakius sutarties, vartotojas nesinaudoja skaitmeniniu turiniu arba skaitmenine paslauga ir nesuteikia galimybės jais naudotis trečiosioms šalims.

## 5.5. Teisė atsisakyti sutarties dėl prekių

### 5.5.1. Kelios prekės arba prekės su trūkumais

Vartotojas gali norėti **iš dalies atsisakyti** perkant kelias prekes sudarytos sutarties, jei nori atsisakyti tik vienos prekės arba dalies prekių.

Nors direktyvoje tokia teisė aiškiai nenustatyta, joje taip pat nedraudžiama prekytojai ir vartotojai susitarti dėl **dalinio sutarties atsisakymo** grąžinant tik vieną arba kelias pagal tą patį užsakymą pirktas prekes. Esant tokiai situacijai, kai pagal tą pačią sutartį prekės tiekiamos kartu su reklaminėmis prekėmis, prekytojas neturėtų būti įpareigotas sutikti, kad būtų grąžintos tik tos prekės, kurios buvo parduotos už visą kainą.

Padėtis būtų kitokia, jeigu prekytojas būtų pateikęs vartotojui dovaną be jo sutikimo. Tokią dovaną galima laikyti neužsakytų prekių tiekimu, todėl jai taikomos taisyklės dėl bandymo parduoti neužsakytas prekes ir paslaugas. VTD 27 straipsnyje ir Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB I priedo 29 punkte uždrausta „Reikalauti nedelsiant **sumokėti** ar atidėti mokėjimą už prekybininko **pateiktus produktus ar reikalauti juos grąžinti ar saugoti, kai vartotojas jų neužsakė** <...>“.

Jeigu vartotojui pateikta sutarties neatitinkanti prekė su trūkumais, kaip nustatyta Prekių pirkimo–pardavimo direktyvoje, vartotojui turėtų būti leista pasirinkti per teisės atsisakyti sutarties laikotarpį pasinaudoti savo teisių gynimo priemonėmis pagal tą direktyvą arba atsisakyti sutarties.

### 5.5.2. Prekių grąžinimas

14 straipsnis

1. Nebent prekytojas pasiūlo pats pasiimti prekes, vartotojas nedelsdamas ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 14 dienų nuo pranešimo prekytojui apie savo sprendimą atsisakyti sutarties pagal 11 straipsnį pateikimo dienos grąžina arba perduoda prekes prekytojui arba jo prekes priimti įgaliojam asmeniui. Terminas laikomas įvykdytu, jeigu prekes vartotojas išsiuntė prieš pasibaigiant 14 dienų laikotarpiui.

Vartotojas padengia tik tiesiogines prekių grąžinimo išlaidas, išskyrus tuos atvejus, kai prekytojas sutiko pats jas padengti arba prekytojas neinformavo vartotojo, jog jas turės padengti vartotojas.

Ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių atveju, kai prekės buvo pristatytos į vartotojo namus sutarties sudarymo metu, prekytojas turi atsiimti prekes savo sąskaita, jeigu dėl prekių pobūdžio jos negali būti įprastai grąžintos paštu.

14 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad vartotojas grąžina prekes prekytojui išsiųsdamas jas atgal per 14 dienų, pradedant skaičiuoti nuo kitos dienos po to, kai vartotojas pranešė prekytojui apie savo sprendimą atsisakyti sutarties. Tačiau kadangi vartotojas yra atsakingas už bet kokius veiksmus su prekėmis ir jų vertės sumažėjimą tuo laikotarpiu, kuriuo suteikta teisė atsisakyti sutarties (taip pat žr. 5.5.4 skirsnį), jis turėtų būti suinteresuotas grąžinti prekes kuo greičiau, o ne laukti iki šio laikotarpio pabaigos.

Išimtis taikoma **ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims**. Jeigu prekės pristatytos į vartotojo namus tuo pat metu, kai sudaryta sutartis, **preytojas turi atsiimti** tas prekes savo sąskaita, jeigu jos „negali būti įprastai grąžintos paštu“.

Todėl šis reikalavimas yra išimtis iš bendrosios 6 straipsnio 1 dalies i punkte nustatytos taisyklės, kad prekyautojas privalo **pranešti vartotojui** apie prekių, kurios paprastai negalima grąžinti paštu, grąžinimo išlaidas (žr. 5.2 skirsnį).

Vartotojas padengia **tiesiogines prekių grąžinimo išlaidas**, išskyrus tuos atvejus, kai prekyautojas neinformavo vartotojo apie šį reikalavimą pagal 6 straipsnio 1 dalies i punktą arba sutiko pats jas padengti. Informaciją apie šiuos du dalykus taip pat nurodyta pateikti pavyzdinėse sutarties atsisakymo instrukcijose (I priedo A punktas), kuriomis prekyautojai gali naudotis vykdydami pareigą informuoti vartotoją. Tiesioginių išlaidų sąvoka šiuo atveju neturėtų apimti jokių administracinių, prekių tvarkymo ar grąžinimo į sandėlių išlaidų, kurias dėl prekių grąžinimo patiria prekyautojas.

Kai prekyautojas siūlo **pats pasiimti prekes**, vartotojui turėtų būti privaloma su tuo sutikti tik tuo atveju, jei prekyautojas taip pat siūlo **padengti išlaidas**. Jei taip nėra, vartotojui pasirinkus grąžinti prekes pigesniu, bet vis vien patikimu būdu, naudojantis pripažinto paslaugų teikėjo paslaugomis, jam pagal Direktyvą neturėtų būti privaloma sutikti su pasiūlymu, kad prekyautojas pats pasiims prekes.

### 5.5.3. Vartotojo sumokėtų sumų grąžinimas

#### 13 straipsnis

1. Prekiautojas nedelsdamas ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 14 dienų nuo tos dienos, kai jis buvo informuotas apie vartotojo sprendimą atsisakyti sutarties pagal 11 straipsnį, grąžina vartotojui visas jo sumokėtas sumas, įskaitant, jei taikoma, pristatymo išlaidas.

Prekiautojas atlieka pirmoje pastraipoje nurodytą grąžinimą naudodamasis tokiu pačiu mokėjimo būdu, kokį atlikdamas pradinę mokėjimo operaciją naudojo vartotojas, nebent vartotojas aiškiai sutiko su kitu būdu ir su sąlyga, kad vartotojas neturi mokėti jokių su tokiu grąžinimu susijusių mokesčių.

2. Nedarant poveikio 1 daliai, iš prekyautojo nereikalaujama kompensuoti papildomų išlaidų, jei vartotojas aiškiai pasirinko ne prekyautojo pasiūlytą pigiausią standartinio pristatymo būdą, o kitą pristatymo būdą.

3. Išskyrus atvejus, kai prekyautojas pasiūlo pats atsiimti prekes, atsisakius pirkimo–pardavimo sutarties prekyautojas gali nekompensuoti mokėjimo tol, kol jam grąžinamos prekės arba kol vartotojas pateikia įrodymų, kad jis išsiuntė prekes prekyautojui, atsižvelgiant į tai, kas įvyksta anksčiau.

Pagal 13 straipsnio 1 dalį prekyautojas privalo grąžinti sumokėtas sumas nedelsdamas ir **ne vėliau kaip per 14 dienų** nuo tos dienos, kai vartotojas jam praneša apie savo sprendimą atsisakyti sutarties.

Sudaręs pirkimo–pardavimo sutartį prekyautojas pagal 13 straipsnio 3 dalį gali **nekompensuoti mokėjimo ir šiam laikotarpiui pasibaigus** tik iki tol, kol jam bus grąžintos prekės arba bent jau kol vartotojas pateiks įrodymų, kad išsiuntė prekes.

Jeigu, pasibaigus 14 dienų laikotarpiui, prekyautojas gauna prekes arba įrodymus, kad prekės išsiųstos, jis turėtų nedelsdamas grąžinti vartotojo sumokėtas sumas. Kas laikoma delsimu, turi būti vertinama kiekvienu konkrečiu atveju. Tačiau įprastomis aplinkybėmis pinigų grąžinimas neturėtų užtrukti ilgiau nei kelias darbo dienas.

Sąvoka „**įrodymų, kad išsiuntė prekes**“ yra svarbi taikant 13 straipsnio 3 dalį. Šiuos įrodymus iš esmės reikėtų suprasti kaip pripažinto transporto ar pašto paslaugų teikėjo raštu pateiktą patvirtinimą, kuriame nurodyti siuntėjas ir gavėjas.

Šių įrodymų iš esmės nereikėtų reikalauti patvirtinti trečiųjų šalių garantijomis, kad prekės buvo patikrintos ir įsitikinta jų tvarkingumu. Tokios papildomos paslaugos gali būti brangios ir tai gali atgrasyti vartotoją nuo ketinimo pasinaudoti teise atsisakyti sutarties, o Direktyvoje aiškiai uždrausta tai daryti (žr. 47 konstatuojamąją dalį: „<...> Vartotojo pareigos sutarties atsisakymo atveju neturėtų būti atgrasymas nuo galimybės pasinaudoti savo teise atsisakyti sutarties“).

Nors pagal 14 straipsnio 2 dalį prekyautojas gali nustatyti, kad vartotojas atsako už prekių vertės sumažėjimą dėl netinkamų veiksmų su jomis tuo laikotarpiu, kuriuo suteikta teisė atsisakyti sutarties, pagal 13 straipsnio 3 dalį prekyautojas privalo grąžinti vartotojo sumokėtas sumas gavęs įrodymą, kad šis išsiuntė prekes.

Jeigu vartotojas sutinka su pasiūlymu, kad prekiautojas pats pasiims prekes, arba prekiautojas pasisiūlė atsiimti prekes savo sąskaita, prekiautojas neturėtų turėti teisės nekompensuoti mokėjimo pagal 13 straipsnio 3 dalį. Tai taip pat turėtų paskatinti prekiautoją stengtis, kad prekės jam būtų grąžintos kuo greičiau.

13 straipsnio 1 dalyje konkrečiai reikalaujama, kad prekiautojas grąžintų sumokėtas sumas naudodamasis **tuo pačiu mokėjimo būdu**, kurį atlikdamas pradinę mokėjimo operaciją naudojo vartotojas. Visų pirma, prekiautojas turėtų grąžinti visą vartotojo sumokėtą sumą ta pačia valiuta, kuria ji buvo sumokėta.

- Pavyzdžiui, jeigu vartotojas sumokėjo pervesdamas 50 EUR į prekiautojo banko sąskaitą, prekiautojas turėtų grąžinti tą pačią sumą pervesdamas ją atgal į vartotojo sąskaitą ir padengdamas bet kokius vartotojo banko taikomus mokesčius už pastarąjį pavedimą.
- Tačiau iš prekiautojo neturėtų būti reikalaujama padengti jokių per pirmąjį vartotojo atliktą pavedimą sumokėtų mokesčių bankui.
- Jeigu lėšos vartotojo banko sąskaitoje yra viena valiuta, tačiau mokėjimas ir sumokėtos sumos grąžinimas atliekami kita valiuta, prekiautojas neturėtų atsakyti už jokių nuostolių dėl valiutos keitimo, kurį, grąžinant sumokėtą sumą, atlieka vartotojo bankas.

Pagal 13 straipsnio 1 dalį prekiautojas ir vartotojas taip pat gali aiškiai susitarti dėl sumokėtos sumos grąžinimo **kitokiu būdu**, pavyzdžiui, vietoj banko pavedimo išrašant banko čekį arba grąžinant sumokėtą sumą kita valiuta, tačiau vartotojas neturi mokėti jokių mokesčių dėl mokėjimo būdo pakeitimo.

- Pavyzdžiui, jeigu vartotojas sutinka, kad prekiautojas, užuot grąžinęs sumokėtą sumą banko pavedimu, išrašytų banko čekį, prekiautojas turėtų padengti bet kokias papildomas, kaip antai valiutos keitimo ar banko mokesčių išlaidas, kurias vartotojas patirtų prekiautojui pasirinkus kitą mokėjimo būdą.

46 konstatuojamojoje dalyje dėl **kuponų** naudojimo nustatyta: „Grąžinimas neturėtų vykti suteikiant kuponą, nebent vartotojas panaudojo kuponus pradinei mokėjimo operacijai ar aiškiai juos priėmė“.

#### 5.5.4. Vartotojo atsakomybė už netinkamus veiksmus su prekėmis

##### 14 straipsnis

2. Vartotojas atsako tik už prekių vertę, sumažėjusią dėl veiksmų su prekėmis, nebūtinų nustatyti, koks yra prekės pobūdis, savybės ir kaip ji veikia. Bet kuriuo atveju vartotojas neatsako už sumažėjusią prekių vertę, jei prekiautojas nesupažindino vartotojo su teise atsisakyti sutarties, kaip nustatyta 6 straipsnio 1 dalies h punkte. <...>

5. Vartotojas, naudodamasis teise atsisakyti sutarties, neprisiima jokios atsakomybės, išskyrus atvejus, kurie numatyti 13 straipsnio 2 dalyje ir šiame straipsnyje.

Kaip paaiškinta 47 konstatuojamojoje dalyje, vartotojai gali atsisakyti sutarties nepriklausomai nuo to, kokius veiksmus su prekėmis jie atliko sutarties atsakymo laikotarpiu: „kai kurie vartotojai pasinaudoja teise atsisakyti sutarties po to, kai prekėmis pasinaudoja daugiau nei būtina nustatyti prekių pobūdį, savybes ir veikimo būdą. Tokiu atveju vartotojas neturėtų prarasti teisės atsisakyti sutarties, bet turėtų atsakyti už bet kokių prekių vertės sumažėjimą. <...>“.

Tačiau tokiais atvejais pagal 14 straipsnio 2 dalį vartotojas atsako „už prekių vertę, sumažėjusią dėl veiksmų su prekėmis, nebūtinų nustatyti, koks yra prekės pobūdis, savybės ir kaip ji veikia“. 47 konstatuojamojoje dalyje ši prievolė paaiškinta išsamiau: „<...>. Siekdamas nustatyti prekių pobūdį, savybes ir veikimo būdą, vartotojas turėtų elgtis su preke ir ją apžiūrėti tik tokiu pačiu būdu, kaip jam būtų leista tą atlikti parduotuvėje. Pavyzdžiui, vartotojas turėtų drabužį tik pasimatuoti ir neturėtų jo dėvėti. Vadinas, vartotojas sutarties atsakymo laikotarpiu turėtų elgtis su prekėmis rūpestingai ir jas rūpestingai apžiūrėti.“

Prekių vertė gali sumažėti ypač tada, kai patiriama išlaidų jas valant ir taisant, o jeigu prekių nebeįmanoma parduoti kaip naujų, prekiautojas objektyviai netenka dalies pajamų, nes yra priverstas grąžinti prekę realizuoti kaip naudotą prekę.

Kilus ginčui, reikia kiekvienu konkrečiu atveju įvertinti, ar vartotojas, išbandydamas prekes, atliko ne tik tokius veiksmus, kurie būtini prekių pobūdžiui, savybėms ir veikimui nustatyti. Atliekant šį vertinimą vertėtų palyginti vartotojo veiksmus su tuo, ką paprastai leidžiama daryti įprastoje fizinėje parduotuvėje:

- prieš pirkdamas garso, vaizdo ir įrašymo įrangą vartotojas paprastai galėtų patikrinti vaizdo arba garso kokybę,



- parduotuvėje matuojantis drabužį nenuimamos gamintojo etiketės,
- vartotojas paprastai negalėtų praktiškai išbandyti buitinės, kaip antai virtuvės, technikos, kurią naudojant pagal paskirtį neišvengiamai lieka žymių,
- vartotojas negalėtų sukongigūruoti programinės įrangos kompiuteryje, todėl pagrįstos išlaidos už bet kokią tokios įrangos nustatymų atkūrimą taip pat būtų laikomos vertės sumažėjimu,
- Vartotojas galėtų išbandyti kvepalus ir panašius kosmetikos gaminius, kuriuos įprastai galima išbandyti parduotuvėse, naudodamas nemokamą mėginuką, kurį prekiautojas galėtų pridėti prie gaminio. Taip vartotojui nereikėtų atidaryti gaminio pakuotės, kad galėtų pasinaudoti teise nustatyti to gaminio pobūdį ir savybes (tam tikri kosmetikos gaminiai gali būti sandariai supakuoti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių – žr. 5.11.4 skirsnį).

Išidėmėtina, kad prekių veikimo būdo nustatymas šiomis aplinkybėmis nėra tapatus patikrinimui, ar prekės yra be trūkumų. Jeigu vėliau naudojant prekes išaiškėja, kad jos turi trūkumų, vartotojo apsauga užtikrinama Prekių pirkimo–pardavimo direktyva (ES) 2019/771.

Iš esmės vartotojas turėtų galėti **atidaryti pakuotę** ir pasiekti jos turinį, jeigu panašios prekės parduotuvėse paprastai rodomos nesusapakuotos. Todėl vien tai, kad pakuotė pažeista ją atidarant, nėra pagrįsta priežastis reikalauti kompensacijos. **Tačiau bet kokią apsauginę plėvelę nuo prekės reikėtų nuimti tik tada, kai kitaip neįmanoma prekės išbandyti.**

Prekių grąžinimas be originalios pakuotės <sup>(126)</sup> (pavyzdžiui, dėžės, kurioje buvo elektroninis prietaisas) arba neįprastai nusidėvėjusioje pakuotėje gali būti laikomas prekių vertės sumažėjimu.

Byloje C-681/17 *slewo ESTT* nusprendė, kad apsaugine plėvele dengtiems **čiužiniams** netaikoma 16 straipsnio e punkte numatytos sutarties atsisakymo teisės išimtis dėl prekių, kurios buvo sandariai supakuotos dėl sveikatos apsaugos ir higienos priežasčių, ir vartotojo išpakuotos. Teismas buvo nuomonės, kad čiužiniai gali būti prilyginami drabužiams, ir vartotojams yra aiškiai suteikta teisė juos pasimatuoti. Todėl buvo nuspręsta, kad čiužiniai, kurių apsauginė plėvelė buvo pašalinta ir kuriuos galima naudoti vartotojas, laikomi tinkamais parduoti naujam pirkėjui ir naudoti, **jeigu prekiautojas gali padaryti čiužinius (arba drabužius) tinkamus naudoti naujam trečiosios šalies naudotojui nepažeidžiant sveikatos apsaugos ar higienos reikalavimų**, naudodamas tokius apdorojimo būdus kaip išvalymas ar dezinfekcija. <sup>(127)</sup>

Teismas taip pat konkrečiai nurodė, kad egzistuoja ir naudotų čiužinių rinka. <sup>(128)</sup> Dar svarbiau, kad Teisingumo Teismas taip pat nurodė **vartotojo atsakomybę už bet kokių prekių vertės sumažėjimą**, atsiradusį dėl veiksmų su prekėmis, nebūtinų nustatyti, koks yra prekės pobūdis, savybės ir kaip ji veikia, kaip numatyta 14 straipsnio 2 dalyje.

Atsižvelgiant į šias išvadas, tokia atsakomybė gali atsirasti, jeigu **dėl sveikatos apsaugos ir higienos priežasčių čiužinį (arba drabužį ir panašias prekes) reikia išvalyti**, kad jį vėl būtų galima parduoti naujam pirkėjui. Ji taip pat gali atsirasti, kai **tokių išvalytų prekių nebegalima parduoti kaip naujų, o tik kaip naudotas** už (žymiai) mažesnę kainą. Šiuo atžvilgiu prekiautojas neturi klaidinti naujo išvalytų prekių pirkėjo, nurodydamas, kokios jos yra (naujos ar naudotos), nes tai yra svarbi gaminio savybių dalis, taip pat ir taikant NKVD.

Dėl teisės atsisakyti sutarties pagal pakeistą Nuotolinės prekybos direktyvą 97/7/EB Teismas byloje C-489/07 *Pia Messner* <sup>(129)</sup> nusprendė, kad nacionalinė taisyklė, **pagal kurią vartotojui tektų pareiga įrodyti**, kad jis sutarties atsisakymo laikotarpiu nenaudojo tų prekių tokiu būdu, kuris viršytų tai, kas buvo reikalinga siekiant suteikti jam galimybę veiksmingai pasinaudoti teise atsisakyti sutarties, pakenktų teisės atsisakyti sutarties funkcionalumui ir veiksmingumui.

Pagal 14 straipsnio 5 dalį vartotojas, naudodamasis teise atsisakyti sutarties, neprisiima jokios atsakomybės, išskyrus atvejus, kurie numatyti Direktyvoje. Šiuo atžvilgiu *Messner* bylos sprendime taip pat buvo patvirtinta, kad pardavėjas negali reikalauti kompensacijos už vartojimo vertę, kurią vartotojas gavo naudodamas prekes tarpiniu laikotarpiu iki prekių grąžinimo prekiautojui <sup>(130)</sup>.

<sup>(126)</sup> Ši nuostata taikoma toms produktų pakuotėms, kurios yra jų komercinio pateikimo dalis. Vartotojams turėtų būti leidžiama pakeisti bet kokias visur naudojamas pakuotes, kurios skirtos tik apsaugoti gabenamas prekes.

<sup>(127)</sup> C-681/17, *slewo*, ECLI:EU:C:2019:255, 43–46 punktai.

<sup>(128)</sup> Ten pat, 42 punktas.

<sup>(129)</sup> C-489/07, *Messner*, ECLI:EU:C:2009:502, 27 punktas.

<sup>(130)</sup> Ten pat, 22–24 punktai.

VTD nereglamentuojamas **užtikrinimas, kad vartotojas prisiimtų atsakomybę** už sumažėjusių prekių vertę. Visų pirma, joje nepasakyta, ar ši atsakomybė reiškia vien tai, kad prekiautojas gali pradėti teismo procesą prieš vartotoją, ar tai, kad prekiautojas gali vienašališkai reikalauti iš vartotojo atlyginti žalą arba sumažinti vartotojui grąžinamą sumą, pasilikdamas jos dalį kaip kompensaciją už, pasak jo, sumažėjusių prekių vertę.

Todėl šiuos klausimus, kaip nurodyta 3 straipsnio 5 dalyje, reglamentuoja bendrieji valstybių narių sutarčių ir proceso teisės aktai. Pavyzdžiui, valstybės narės gali leisti prekiautojams sumažinti prekes grąžinusiems vartotojams grąžinamas sumas, išskaičiuojant kompensacijas už sumažėjusių prekių vertę dėl netinkamų veiksmų su jomis tuo laikotarpiu, kuriuo turėta teisė atsisakyti sutarties.

14 straipsnio 2 dalyje nustatyta: „Bet kuriuo atveju vartotojas neatsako už sumažėjusių prekių vertę, jei prekiautojas nesupažindino vartotojo su teise atsisakyti sutarties, kaip nustatyta 6 straipsnio 1 dalies h punkte.“

Kitas tokio nesupažindinimo padarinys pagal Direktyvos 10 straipsnį yra **sutarties atsisakymo laikotarpio pratęsimas iki 12 mėnesių**. Tai reiškia, kad vartotojas gali atsisakyti sutarties praėjus nemažai laiko, per kurį jis faktiškai naudojo tas prekes, nepriimdamas jokios atsakomybės už jų nusidėvėjimą (taip pat žr. 5.3 skirsnį apie vartotojo neinformavimo apie teisę atsisakyti sutarties pasekmes).

6 straipsnio 1 dalies h punkte nėra jokio konkretaus reikalavimo informuoti vartotoją apie atsakomybę dėl sumažėjusios prekės vertės pasinaudojus grąžinimo teise. Tačiau informacija apie sumažėjusių prekių vertę yra įtraukta į I priedo A dalyje pateiktas pavyzdines sutarties atsisakymo instrukcijas. Šios informacijos pateikimas gali būti naudingas ir vartotojams, ir prekiautojams, net ir tuomet, kai prekiautojas nesilaiko šių pavyzdinių instrukcijų.

#### 5.5.5. Su prekių grąžinimu prekiautojui susijusi rizika

Direktyvoje nenustatyta, kas prisiima riziką, jeigu vartotojui atsisakius sutarties **grąžinamos prekės būtų netyčia sugadintos ar prarastos**. Todėl ir šis klausimas reglamentuojamas pagal nacionalinius teisės aktus, kuriuose gali būti, pavyzdžiui, pagal Direktyvos 20 straipsnį nustatyta, kad su prekių grąžinimu susijusi rizika perduodama vartotojui nuo tada, kai jam perduodamos pristatytos prekės.

Prekes grąžinantis vartotojas iš esmės turėtų pagrįstai stengtis, pavyzdžiui, pasirinkti pripažintą transporto arba pašto paslaugų teikėją, kad prekiautojas iš tiesų atgautų prekes ir jos nebūtų sugadintos gasenant.

Jeigu vartotojas prekių **niekada fiziškai neįgijo**, pavyzdžiui, atsisakė priimti pristatytas prekes be jokio aiškaus pareiškimo arba pranešęs prekiautojui apie savo sprendimą atsisakyti sutarties, rizika, kad prekės bus prarastos arba sugadintos, ir toliau tenka prekiautojui, nes ji neperduodama vartotojui pagal 20 straipsnį.

## 5.6. Teisė atsisakyti paslaugų ir komunalinių paslaugų sutarčių

### 5.6.1. Vartotojo sutikimas, kad paslaugos būtų teikiamos iškart

VTD 7 straipsnio 3 dalyje ir 8 straipsnio 8 dalyje nustatyti oficialūs reikalavimai, taikomi, kai vartotojai nori pradėti vykdyti ne prekybai skirtose patalpose sudarytas ir nuotolinių paslaugų sutartis arba komunalinių paslaugų sutartis nepasibaigus sutarties atsisakymo teisės terminui. Abi nuostatos išdėstytos vienodai, išskyrus tai, kad 7 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad prekiautojas patvariojoje laikmenoje turi gauti vartotojo prašymą nedelsiant įvykdyti sutartį.

7 straipsnio 3 dalis ir 8 straipsnio 8 dalis

Jeigu vartotojas nori, kad 9 straipsnio 2 dalyje numatytu sutarties atsisakymo laikotarpiu jam būtų pradėta teikti paslaugas ar būtų pradėta tiekti vandenį, dujas arba elektros energiją, kai nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, ar centralizuotai tiekti šilumą, o vartotojui pagal sutartį atsiranda mokėjimo pareiga, prekiautojas reikalauja, kad vartotojas [tokį] (\*) **aiškų prašymą** pateiktų [patvariojoje laikmenoje] (\*) ir prašo vartotojo pripažinti, kad, prekiautojui visiškai įvykdžius sutartį, vartotojas nebetenka teisės atsisakyti sutarties.

(\*) Papildomi 7 straipsnio 3 dalies elementai.

Taigi, šios nuostatos taikomos, jeigu vartotojas nori pradėti naudotis paslauga arba komunalinėmis paslaugomis sutarties atsisakymo laikotarpiu. Tačiau jos neturėtų trukdyti prekiautojui aktyviai siūlyti vartotojui pateikti tokį prašymą. Kita vertus, prekiautojas neturėtų būti įpareigotas siūlyti tokios galimybės arba patenkinti vartotojo prašymą.

Pagal 14 straipsnio 3 dalį vartotojas gali **net ir pateikęs aiškų prašymą** vėliau atsisakyti teikiamų paslaugų arba komunalinių paslaugų. Tai patvirtinta ir 50 konstatuojamojoje dalyje: „vartotojas turėtų turėti galimybę pasinaudoti teise atsisakyti sutarties net tuo atveju, kai jis paprašė, kad paslaugos būtų teikiamos dar nepasibaigus sutarties atsisakymo laikotarpiui.“

Tačiau **paslaugų sutarčių** atveju, pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos a punktą vartotojas praranda teisę atsisakyti sutarties, jeigu paslauga buvo visiškai suteikta, priklausomai nuo tam tikrų sąlygų.

16 straipsnis

„Valstybės narės nenumato 9–15 straipsniuose nustatytos teisės atsisakyti sutarties nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims, jei:

- a) kalbama apie paslaugų sutartis po to, kai buvo suteikta visa paslauga, bet, jei vartotojui pagal sutartį atsiranda mokėjimo pareiga, tik tuo atveju **jei paslaugos pradėtos teikti vartotojui aiškiai iš anksto sutikus ir pripažinus, jog jis praras savo teisę atsisakyti sutarties, kai prekiautojas bus visiškai įvykdęs sutartį;**“

VTD 7 straipsnio 3 dalis ir 8 straipsnio 8 dalis buvo pakeistos Direktyva (ES) 2019/2161. Šiuo pakeitimu šios dalys buvo suderintos su 16 straipsnio pirmos pastraipos a punktu. Tai reiškia, kad 7 straipsnio 3 dalyje ir 8 straipsnio 8 dalyje dabar nustatyti tokie patys du reikalavimai kaip ir 16 straipsnio pirmos pastraipos a punkte: 1) vartotojo prašymas, kad sutartis būtų pradėta vykdyti nedelsiant ir 2) vartotojo pripažinimas, kad prekiautojui visiškai įvykdžius sutartį, vartotojas praras teisę atsisakyti sutarties.

Pakeitimais taip pat buvo patikslinta, kad šie reikalavimai taikomi tik mokamoms paslaugoms. Tai buvo būtina siekiant išplėsti VTD taikymo sritį, į ją įtraukiant ir skaitmenines paslaugas, kai numatyta 3 straipsnio 1a dalyje <sup>(131)</sup>.

Jeigu prekiautojas nevykdo reikalavimo gauti vartotojo prašymą, kad sutartis būtų pradėta vykdyti nedelsiant, atsiranda 14 straipsnio 4 dalies a punkte numatytos pasekmės, t. y. vartotojo teisė nemokėti už paslaugą ar komunalines paslaugas – žr. tolesnį 5.8 skirsnį.

Vartotojo „aiškų sutikimą“ pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos a punktą reikėtų suprasti kaip „aiškų prašymą“, kurį reikia pateikti pagal 7 straipsnio 3 dalį ir 8 straipsnio 8 dalį.

Taip pat, kaip ir taikant taisykles dėl papildomų mokėjimų pagal 22 straipsnį, sąvokas „aiškus prašymas“ ir „aiškus sutikimas“ šiomis aplinkybėmis reikėtų suprasti taip, kad **vartotojas atlieka aktyvų veiksma**, pavyzdžiui, pažymi langelį interneto svetainėje. Šie reikalavimai nebūtų patenkinti vien tik pateikus iš anksto pažymėtą langelį arba nustačius atitinkamą sąlygą bendrosiose sąlygose ir nuostatose <sup>(132)</sup>.

Aiškų vartotojo sutikimas ir pripažinimas **gali būti gautas prieš sutarties sudarymą, ją sudarant arba sudarius**, jeigu tai įvyksta prieš pradėdant vykdyti sutartį. Vartotojas gali vienu kartu pateikti prašymą, ir pripažinimą. 7 straipsnio 3 dalies, 8 straipsnio 8 dalies ir 16 straipsnio pirmos pastraipos a punkto reikalavimus gali atitikti, pavyzdžiui, tokia formuluoė:

— <...> Prašau pradėti vykdyti paslaugų sutartį [iš karto arba nuo konkrečios atsisakymo laikotarpio datos] ir pripažįstu, kad kai ši paslaugų sutartis bus visiškai įvykdyta, nebeturėsiu teisės jos atsisakyti.

Ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių, kurioms taikoma 7 straipsnio 3 dalis, atveju, patvariosios laikmenos reikalavimas būtų tenkinamas, jei vartotojo prašymas ir pripažinimas būtų įrašyti į priemonę, kurioje šalys gali saugoti informaciją taip, kad ją būtų galima naudoti ateityje ir kurioje saugomą informaciją būtų galima atkurti jos nepakeičiant (daugiau informacijos pateikiama 4.4 skirsnyje). Apskritai vartotojui pakanka pažymėti langelį užsakymo dokumente, jeigu prašymas ir pripažinimas tinkamai atkuriami vartotojui pateikiamoje kopijoje.

<sup>(131)</sup> Suderinimo būtinybė aprašyta Direktyvos (ES) 2019/2161 42 konstatuojamojoje dalyje.

<sup>(132)</sup> Pavyzdžiui, byloje C-673/17 Planet49 (ECLI:EU:C:2019:801, 65 punktas) dėl asmens duomenų tvarkymo, Teismas nusprendė, kad negali būti laikoma, jog sutikimo reikalavimai buvo įvykdyti, jeigu duomenų valdytojas iš anksto pažymėjo atitinkamą langelį.

## 5.6.2. Vartotojo pareiga atlyginti už suteiktas paslaugas

## 14 straipsnis

3. Jei vartotojas naudojasi teise atsisakyti sutarties pateikęs prašymą pagal 7 straipsnio 3 dalį arba 8 straipsnio 8 dalį, vartotojas sumoka prekiautojui sumą, proporcingą tam, kas buvo suteikta iki to momento, kai vartotojas informavo prekiautoją apie tai, kad naudojasi teise atsisakyti sutarties, palyginti su visu tuo, kas numatyta suteikti pagal sutartį. Proporcinga suma, kurią prekiautojui turi sumokėti vartotojas, apskaičiuojama remiantis visa sutartyje nustatyta kaina. Jei visa kaina yra pernelyg didelė, proporcinga suma apskaičiuojama remiantis to, kas buvo suteikta, rinkos verte.

Jeigu vartotojas, pateikęs prašymą iš karto vykdyti sutartį, vėliau atsisako sutarties tuo laikotarpiu, kuriuo turi teisę jos atsisakyti, jis pagal 14 straipsnio 3 dalį privalo sumokėti prekiautojui **proporcingą sumą** už suteiktas paslaugas, apskaičiuotą nuo visos sutartos kainos.

— Pavyzdžiui, kai vartotojas atsisako mobiliojo telefono ryšio paslaugų sutarties, kuria naudojosi 10 dienų, jis turėtų sumokėti prekiautojui trečdalią abonentinio mėnesio mokesčio <sup>(133)</sup> ir bet kokių tuo laikotarpiu suteiktų papildomų paslaugų kainą.

Kai paslaugas teikiančiam prekiautojui sumokamas vienkartinis mokeskis už tai, kad paslaugos būtų pradėtos teikti vartotojui, prekiautojas gali įskaityti šį mokesčių kompensacijos sumą.

— Pavyzdžiui, prekiautojas gali įskaityti vartotojo gyvenamojoje vietoje atliktų montavimo darbų kainą, kai šie darbai atlikti pagal sutartį dėl elektroninio ryšio paslaugų teikimo per fiksuotojo ryšio tinklą, o vėliau vartotojas atsisakė tos sutarties.

Tačiau jei visa kaina yra pernelyg didelė, kompensacija turėtų būti apskaičiuota remiantis to, kas buvo suteikta, **rinkos verte**. Naudingų paaiškinimų, kaip nustatyti rinkos vertę, pateikta 50 konstatuojamojoje dalyje, kurioje nustatyta: „<...> Proporcinga suma turėtų būti apskaičiuojama remiantis sutartyje įrašyta sutarta kaina, išskyrus atvejus, kai vartotojas įrodo, kad visa kaina yra neproporcinga; tokiu atveju mokėtina suma apskaičiuojama remiantis suteiktos paslaugos rinkos verte. Rinkos vertė turėtų būti nustatoma lyginant kitų prekiautojų atliktos atitinkamos paslaugos kainas sutarties sudarymo momentu. <...>“.

14 konstatuojamojoje dalyje minimos valstybių narių taikomos taisyklės dėl pernelyg didelių ir lupikiškų kainų, kurios gali būti svarbios taikant 14 straipsnio 3 dalį.

Byloje C-641/19 *PE Digital* ESTT išaiškino, kad taikant 14 straipsnio 3 dalį, siekiant nustatyti proporcingą sumą, kurią vartotojas turi sumokėti prekiautojui, kai toks vartotojas atsisako sutarties po to, kai aiškiai paprašė pradėti teikti paslaugą sutarties atsisakymo laikotarpiu, iš esmės tikslinga atsižvelgti į sutartyje sutartą kainą už visą jos galiojimo laiką ir **apskaičiuoti mokėtiną sumą laikantis pro rata temporis principo**.

Tik tada, kai sutartyje aiškiai numatyta, kad i) viena ar kelios paslaugos **visa apimtimi turi būti teikiamos nuo sutarties vykdymo pradžios** ii) už kainą, kuri turi būti **sumokėta atskirai**, kad būtų atsižvelgta į visą tokios paslaugos kainą apskaičiuojant skolos prekiautojui sumą pagal 14 straipsnio 3 dalį <sup>(134)</sup>.

Teismas *PE Digital* byloje taip pat išaiškino, kad **tikrinimas, ar prekiautojo reikalaujama kompensacija nėra pernelyg didelė, turi būti vykdomas atsižvelgiant į rinką**. Pagal 14 straipsnio 3 dalį, skaitomą atsižvelgiant į jos 50 konstatuojamąją dalį, atliekant šią analizę reikia atsižvelgti į paslaugos, kurią prekiautojas siūlo kitiems vartotojams tomis pačiomis sąlygomis, kainą ir į kitų prekiautojų siūlomos lygiavertės paslaugos kainą sutarties sudarymo metu <sup>(135)</sup>.

<sup>(133)</sup> Taip pat žr. Reglamento (EEB, Euratomas) Nr. 1182/71 3 straipsnio 2 dalies d punktą, kuriame nustatyta, kad „jeigu terminą sudaro mėnesių dalys, apskaičiuojant tokias dalis laikoma, kad mėnuo turi **trisdešimt dienų**.“

<sup>(134)</sup> C-641/19 *PE Digital*, ECLI:EU:C:2020:808, 29 ir 32 punktai.

<sup>(135)</sup> Ten pat, 37 punktas.

Tais atvejais, kai paslaugos **teikiamos pagal pirkimo–pardavimo sutartį**, 50 konstatuojamojoje dalyje nurodyta: „<...>Kalbant apie sutartis, apimančias tiek prekes, tiek paslaugas, šios direktyvos nuostatos dėl prekių grąžinimo turėtų būti taikomos su prekėmis susijusiems aspektams, o nuostatos dėl paslaugų kompensavimo tvarkos – su paslaugomis susijusiems aspektams“.

Atlyginimo už sutarties atsisakymo laikotarpiu suteiktas paslaugas tvarka nustatyta 14 straipsnio 3 dalyje ir 4 dalies a punkte – taip pat žr. 5.8.2 skirsnį. Taigi, jeigu pagal pirkimo–pardavimo sutartį paslauga teikiama sutarties atsisakymo laikotarpiu (pavyzdžiui, montavimo paslauga suteikiama iš karto po to, kai pristatomos prekės), prekiautojas taip pat turėtų gauti **aiškų vartotojo sutikimą, kad paslauga būtų teikiama** tuo laikotarpiu, kuriuo turima teisė atsisakyti sutarties, jeigu prekiautojas nori, kad jam būtų atlyginta už tos paslaugos teikimą tuo atveju, jeigu vartotojas atsisakytų sutarties.

— Pavyzdžiui, nuotolinės prekybos ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytoje sutartyje gali būti numatytas buitinės technikos pristatymas ir montavimas. Jeigu vartotojas aiškiai paprašo prekiautojo sumontuoti prietaisą iš karto po jo pristatymo, bet vėliau nusprendžia atsisakyti sutarties per laikotarpį, kuriuo suteikiama teisė jos atsisakyti (14 dienų nuo pristatymo), prekiautojas turėtų teisę reikalauti atlyginti montavimo išlaidas (kartu su bet kokia kita kompensacija už sumažėjusią prietaiso vertę, jei taikoma).

**Prekiautojo prievolė reikalauti, kad vartotojas pripažintų**, kad prekiautojui visiškai įvykdžius sutartį, vartotojas nebeteks teisės atsisakyti sutarties, kuri į 7 straipsnio 3 dalį ir 8 straipsnio 8 dalį buvo įtraukta Direktyva (ES) 2019/2161, **yra neaktuali, kai paslaugos teikiamos pagal pirkimo–pardavimo sutartis**. Ši prievolė taikoma tik paslaugų sutartims, nes tik paslaugų sutartims taikoma 16 straipsnio pirmos pastraipos a punkte numatytos teisės atsisakyti sutarties išimtis.

#### 5.7. **Teisė atsisakyti internetinio skaitmeninio turinio sutarčių**

Teisė atsisakyti skaitmeninių paslaugų sutarčių aptarta 5.6 skirsnyje, kuriame aptariamos paslaugų sutartys apskritai.

Konkretūs teisės atsisakyti **internetinio skaitmeninio turinio sutarčių** apribojimai nustatyti 16 straipsnio pirmos pastraipos m punkte.

Direktyvoje (ES) 2019/2161 ši nuostata buvo pakeista, įtraukiant trečią sąlygą, kurią prekiautojui įvykdžius vartotojai nebetenka teisės atsisakyti sutarties. Tai atitinka 14 straipsnio 4 dalies b punkto sąlygas, kuriose aptariamos informacijos arba oficialių reikalavimų nesilaikymo pasekmės.

#### 16 straipsnis

Valstybės narės nenumato 9–15 straipsniuose nustatytos teisės atsisakyti sutarties nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytomis sutartimis, jei:

<...> m) kalbama apie fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio teikimo sutartis, jei sutartis pradėta vykdyti, o tuo atveju, jei vartotojui pagal sutartį atsiranda mokėjimo pareiga:

- i) vartotojas aiškiai yra iš anksto sutikęs, kad sutartis būtų pradėta vykdyti teisės atsisakyti sutarties laikotarpiu;
- ii) vartotojas pateikė pripažinimą, jog dėl to jis praranda savo teisę atsisakyti sutarties, ir
- iii) prekiautojas pateikė patvirtinimą pagal 7 straipsnio 2 dalį arba 8 straipsnio 7 dalį.

16 straipsnio pirmos pastraipos m punkto nuostata siekiama panašaus tikslo kaip ir 16 straipsnio pirmos pastraipos i punkte nustatyta taisyklė, pagal kurią sandariai supakuotoms fizinėms duomenų laikmenoms (kompaktiniams diskams, skaitmeniniams vaizdo diskams ar pan.) netaikoma teisė atsisakyti sutarties, jeigu vartotojas juos išpakuoja. Tai reiškia, kad abiem atvejais, kitaip negu atsisakant teikiamų paslaugų (žr. 5.6 skirsnį), **vartotojas neturi teisės „išbandyti“ skaitmeninio turinio** tuo laikotarpiu, kuriuo jis turi teisę atsisakyti sutarties.

Taigi, vartotojas netenka teisės atsisakyti sutarties iš karto, kai tik ji buvo pradėta vykdyti, jam sutikus ir pripažinus, kad jis netenka šios teisės, jeigu prekiautojas pateikė sutarties patvirtinimą. Kaip numatyta 7 straipsnio 2 dalyje dėl ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių ir 8 straipsnio 7 dalyje dėl nuotolinės prekybos sutarčių, šis patvirtinimas taip pat turi apimti vartotojo išankstinio aiškaus sutikimo ir pripažinimo patvirtinimą (taip pat žr. 4.4 skirsnį dėl sutarties patvirtinimo).

Sutartis pradėdama vykdyti nuo vaizdo ar garso failo atsisiuntimo arba šrautinio duomenų siuntimo pradžios. Jeigu prekiautojas pateikia interneto nuorodą, per kurią galima pradėti šrautinį duomenų siuntimą arba parsisiųsti failus, vartotojas netenka teisės atsisakyti sutarties tik tada, kai suaktyvina tą nuorodą.

Aiškų vartotojo sutikimas ir pripažinimas gali būti gautas prieš sutarties sudarymą, ją sudarant arba sudarius, jeigu tai įvyksta prieš pradėdant vykdyti sutartį. VTD 7 straipsnio 2 dalyje ir 8 straipsnio 7 dalyje aiškiai nurodyta, kad sutarties patvirtinimas turi apimti vartotojo išankstinio aiškaus sutikimo ir pripažinimo patvirtinimą, kaip numatyta 16 straipsnio pirmos pastraipos m punkte. Todėl kai vartotojas sutinka, kad sutartis būtų vykdoma nedelsiant, ir tai pripažįsta po to, kai prekiautojas išsiunčia sutarties patvirtinimą, prieš pradėdamas vykdyti sutartį, prekiautojas turi pateikti vartotojui atskirą papildomą to sutikimo ir pripažinimo patvirtinimą.

Aiškų sutikimas ir pripažinimas pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos m punktą turėtų būti aiškinami analogiškai 22 straipsnyje dėl papildomų mokėjimų už papildomas paslaugas nustatytoms taisyklėms dėl aiškaus sutikimo. Tai reiškia, kad vartotojas turi atlikti **aktyvų veiksma**, pavyzdžiui, pažymėti langelį prekiautojo interneto svetainėje. Sutikimas ir pripažinimas, gauti vien tik pateikus iš anksto pažymėtą langelį arba sutikus su bendrosiomis nuostatomis ir sąlygomis, neatitiktų 16 straipsnio pirmos pastraipos m punkto reikalavimų.

Aiškų vartotojo sutikimas ir pripažinimas gali būti duodami vienu pareiškimu, taip pat pateikiant informaciją apie teisės atsisakyti sutarties išimtį, kaip reikalaujama 6 straipsnio 1 dalies k punkte, pavyzdžiui:

— <...> sutinku, kad sutartis būtų iš karto pradėta vykdyti, ir pripažįstu, kad neteksiu teisės atsisakyti sutarties iš karto, kai tik pradėsiu siųstis skaitmeninį turinį arba naudotis šrautiniu duomenų siuntimu.

Prekiautojas turi vykdyti informavimo apie teisę atsisakyti sutarties prievolę, kaip nurodyta 6 straipsnio 1 dalies h punkte. Prekiautojas neprivalo teikti informacijos pagal 6 straipsnio 1 dalies h punktą, įskaitant I priedo B dalyje pateiktą pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, tik tuomet, kai internetinio skaitmeninio turinio sutartys **vykdomos nedelsiant** po to kai vartotojas duoda sutikimą ir pripažinimą, **dėl kurių pradėdama vykdyti** sutartis.

#### 5.8. **Neinformavimo apie teisę atsisakyti sutarties pasekmės**

Pagal 6 straipsnio 1 dalį prekiautojas turi pateikti vartotojui aiškią ir suprantamą informaciją iki sutarties sudarymo. Visų pirma, jeigu yra galimybė pasinaudoti teise atsisakyti sutarties, 6 straipsnio 1 dalies h punkte reikalaujama, kad prekiautojas supažindintų vartotoją su naudojimosi ta teise sąlygomis, laiko terminu ir tvarka bei I priedo B dalyje pateikta pavyzdine sutarties atsisakymo forma <sup>(136)</sup>. Nevykdant šios prievolės atsiranda 10 straipsnio 1 dalyje nurodytos pasekmės, dėl kurių **pratęsimas teisės atsisakyti** visų sutarčių **laikotarpis**. Jeigu prekiautojas šios informacijos nepateikia, sutarties atsisakymo laikotarpis pratęsiamas 12 mėnesių.

10 straipsnis

1. Jei prekiautojas nepateikia vartotojui informacijos apie teisę atsisakyti sutarties, kaip to reikalaujama pagal 6 straipsnio 1 dalies h punktą, sutarties atsisakymo laikotarpis tęsiasi 12 mėnesių nuo pradinio teisės atsisakyti sutarties laikotarpio, nustatomo pagal 9 straipsnio 2 dalį, pabaigos.

10 straipsnio 2 dalyje aptariama situacija, kai prekiautojas 6 straipsnio 1 dalies h punkte reikalaujamą informaciją pavėluotai pateikia **per 12 mėnesių** nuo pradinio atsisakymo laikotarpio, skaičiuojamo pagal 9 straipsnio 2 dalį, pabaigos. Tokiu atveju sutarties atsisakymo terminas **baigiasi praėjus 14 dienų nuo tos dienos, kai vartotojas gauna tokią informaciją**.

10 straipsnis

2. Jeigu prekiautojas pateikė vartotojui šio straipsnio 1 dalyje numatytą informaciją per 12 mėnesių nuo 9 straipsnio 2 dalyje nurodytos dienos, sutarties atsisakymo laikotarpis baigiasi po 14 dienų arba 30 dienų tais atvejais, kai valstybės narės yra priėmusios taisykles pagal 9 straipsnio 1a dalį, nuo tos dienos, kurią vartotojas gauna tą informaciją.

<sup>(136)</sup> Atsižvelgiant į specialias 8 straipsnio 4 dalies taisykles – žr. 5.2.3 skirsnį.

5.8.1. *Pasekmės prekių atveju*

Be pirmiau minėto sutarties atsisakymo termino pratęsimo, **prekių atveju**, 14 straipsnio 2 dalyje numatyta, kad vartotojai **neatsako už sumažėjusią prekių vertę**, jeigu prekiautojas neinformavo jų apie teisę atsisakyti sutarties, kaip nurodyta 6 straipsnio 1 dalies h punkte.

14 straipsnis

2. Vartotojas atsako tik už prekių vertę, sumažėjusią dėl veiksmų su prekėmis, nebūtinų nustatyti, koks yra prekės pobūdis, savybės ir kaip ji veikia. Bet kuriuo atveju vartotojas neatsako už sumažėjusią prekių vertę, jei prekiautojas nesupažindino vartotojo su teise atsisakyti sutarties, kaip nustatyta 6 straipsnio 1 dalies h punkte.

Pritaikytų arba greitai gendančių prekių (žr. 5.11.2 ir 5.11.3 skirsnius), kurioms **pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos c ir d punktus** besąlygiškai **netaikoma teisė atsisakyti sutarties**, atveju, VTD nenumatomos pasekmės, jeigu prekiautojas nesilaiko reikalavimo informuoti apie teisės atsisakyti sutarties nebuvimą pagal 6 straipsnio 1 dalies k punktą. Tačiau vartotojo neinformavimas apie teisės atsisakyti sutarties nebuvimą tokioje situacijoje gali reikšti nesąžiningą komercinę veiklą (klaidinančią informacijos neatskleidimą), kuris draudžiamas pagal Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą 2005/29/EB, jeigu dėl to vartotojas priima sprendimą dėl sandorio, kurio kitu atveju nebūtų priėmęs.

5.8.2. *Pasekmės paslaugų ir komunalinių paslaugų atvejais*

**Paslaugų (įskaitant skaitmenines paslaugas) ir komunalinių paslaugų atveju**, 14 straipsnio 4 dalies a punkte numatyta, kad vartotojas nepatiria išlaidų, t. y. turi teisę į tai, kad jam būtų grąžinta sumokėta suma, arba teisę visai nemokėti, **jeigu prekiautojas nepateikė privalomos informacijos apie teisę atsisakyti sutarties pagal 6 straipsnio 1 dalies h ar j punktą**, arba jeigu vartotojas pagal 7 straipsnio 3 dalį arba 8 straipsnio 8 dalį aiškiai nepaprašė pradėti teikti paslaugą sutarties atsisakymo laikotarpiu.

14 straipsnis

4. Vartotojas nemoka už:

- a) visas suteiktas paslaugas ar vandens, dujų ar elektros energijos tiekimą, kai nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, ar centralizuotą šilumos teikimą arba jų dalį, per sutarties atsisakymo laikotarpį, kai:
  - i) prekiautojas nepateikė informacijos pagal 6 straipsnio 1 dalies h arba j punktą; arba
  - ii) vartotojas aiškiai neprašė pradėti teikti paslaugas per sutarties atsisakymo laikotarpį pagal 7 straipsnio 3 dalį ir 8 straipsnio 8 dalį; <...>

Atitinkamai tokiais atvejais vartotojas gali atsisakyti paslaugų sutarties arba komunalinių paslaugų sutarties, kurios **vykdymas buvo pradėtas ir tebevyksta**, per pratęstą **12 mėnesių** laikotarpį nuo pradinio atsisakymo laikotarpio pabaigos, apskaičiuoto pagal 9 straipsnio 2 dalį, **neturėdamas mokėti** už suteiktas paslaugas.

Jeigu **prekiautojas informuoja vartotoją apie teisę atsisakyti sutarties per 12 mėnesių** nuo pradinio sutarties atsisakymo laikotarpio pabaigos, apskaičiuoto pagal 9 straipsnio 2 dalį, vartotojas gali atsisakyti sutarties per 14 dienų nuo tos dienos, kai gavo šią informaciją, **neturėdamas mokėti už paslaugas, kurios buvo suteiktos iki to momento, kai jis buvo informuotas apie teisę atsisakyti sutarties**.

Vartotojas neturi mokėti už tai, kas buvo suteikta, taip pat ir tuo atveju, kai paslaugos arba komunalinės paslaugos **buvo užbaigtos (visiškai suteiktos)** prieš jam pasinaudojant teise atsisakyti sutarties, įskaitant pagal 10 straipsnį pratęstą laikotarpį, išskyrus atvejus, kai prekiautojas įvykdo 7 straipsnio 3 dalyje arba 8 straipsnio 8 dalyje nustatytus oficialius reikalavimus, dėl kurių vartotojas praranda teisę atsisakyti sutarties pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos a punktą (daugiau informacijos pateikiama 5.6.1 skirsnyje).

### 5.8.3. *Pasekmės internetinio skaitmeninio turinio atveju*

Kalbant apie internetinio skaitmeninio turinio sutartis, jei neįvykdoma kuri nors iš trijų 16 straipsnio pirmos pastraipos m punkte nurodytų sąlygų (žr. 5.7 skirsnį) ir vartotojas pasinaudoja teise atsisakyti sutarties, taikomas 14 straipsnio 4 dalies b punktas, pagal kurį vartotojas turi teisę nemokėti už gautą turinį arba atgauti sumokėtas sumas.

14 straipsnis

4. *Vartotojas nemoka už:*

<...>

b) *viso fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio ar jo dalies pateikimą, kai:*

- i) *vartotojas nepateikė savo išankstinio sutikimo dėl paslaugų teikimo pradžios prieš pasibaigiant 9 straipsnyje nurodytam 14 dienų laikotarpiui;*
- ii) *vartotojas, pateikdamas savo sutikimą, nepripažino, jog praranda teisę atsisakyti sutarties; arba*
- iii) *prekiautojas nepateikė patvirtinimo pagal 7 straipsnio 2 dalį arba 8 straipsnio 7 dalį.*

### 5.9. *Sutarties nutraukimas pasinaudojus teise jos atsisakyti*

12 straipsnis

*Pasinaudojus teise atsisakyti sutarties nustoja galioti šios šalių pareigos:*

- a) *pareiga vykdyti nuotolinės prekybos arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytą sutartį; arba*
- b) *pareiga sudaryti nuotolinės prekybos sutartį arba ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį, jei vartotojas buvo siūlęs ją sudaryti.*

12 straipsnyje nustatyta, kad pasinaudojus teise atsisakyti sutarties, nustoja galioti šalių pareigos vykdyti sutartį, visų pirma vartotojo pareiga mokėti arba sudaryti sutartį, jeigu vartotojas pirmiau siūlė ją sudaryti.

Tačiau pagal 3 straipsnio 2 dalį ši taisyklė nedaro poveikio kitoms konkrečioms sektoriams skirtoms ES sutarčių nutraukimo taisyklėms.

— Pavyzdžiui, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje (ES) 2019/944 <sup>(137)</sup> dėl elektros energijos vidaus rinkos ir Direktyvoje 2009/73/EB dėl gamtinių dujų vidaus rinkos <sup>(138)</sup> nustatyta, kad kai vartotojas, kuris laikosi sutarties sąlygų, nori pakeisti tiekėją, šį pakeitimą atitinkamas (-i) operatorius (-iai) turi įvykdyti per tris savaites.

Taigi, jeigu vartotojas nusprendžia atsisakyti elektros energijos ar dujų tiekimo sutarties ir pasirinkti kitą tiekėją, ankstesnis tiekėjas ir vartotojas gali būti toliau saistomi tos sutarties daugiausia tris savaites, nukrypstant nuo 14 straipsnio 3 dalies taisyklių dėl kompensavimo už tai, kas buvo suteikta iki sutarties atsisakymo.

<sup>(137)</sup> 2019 m. birželio 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2019/944 dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2012/27/ES (OL L 158, 2019 6 14, p. 125) 12 straipsnio 1 dalis: „Tiekėjo arba telkimo užsiimančio rinkos dalyvio keitimas turi būti atliekamas per kaip įmanoma trumpesnę laiką. Valstybės narės užtikrina, kad vartotojai, norintys pakeisti tiekėjų arba telkimo užsiimančius rinkos dalyvius, laikydamiesi sutarties sąlygų, turėtų teisę tai padaryti per daugiausia tris savaites nuo prašymo pateikimo datos. <...>“.

<sup>(138)</sup> Direktyvos 2009/73/EB 3 straipsnio 6 dalis: „Valstybės narės užtikrina, kad:

- a) *kai vartotojas, kuris laikosi sutarties sąlygų, nori pakeisti tiekėją, šį pakeitimą atitinkamas (-i) operatorius (-iai) įvykdyti per tris savaites; ir*
- b) *vartotojai turėtų teisę gauti visus atitinkamus suvartojimo duomenis“.*



### 5.10. **Papildomos sutartys**

#### 15 straipsnis

1. *Nedarant poveikio 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių 15 straipsniui, jei vartotojas pasinaudoja teise atsisakyti nuotolinės prekybos arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties, kaip nustatyta šios Direktyvos 9–14 straipsniuose, visos papildomos sutartys savaime nustoja galioti, o vartotojas dėl to nepatiria jokių išlaidų, išskyrus tas išlaidas, kurios numatytos šios direktyvos 13 straipsnio 2 dalyje ir 14 straipsnyje.*
2. *Valstybės narės nustato išsamias tokių sutarčių nutraukimo taisykles.*

2 straipsnio 15 dalyje papildoma sutartis apibrėžta kaip sutartis, pagal kurią vartotojas įsigyja prekes ar paslaugas, susijusias su nuotolinės prekybos sutartimis ar su ne prekybai skirtose patalpose sudarytomis sutartimis; tas prekes tiekia, o paslaugas teikia prekiautojas ar trečioji šalis, kuri remiasi susitarimu su prekiautoju, pavyzdžiui:

- prekių pristatymo, techninės priežiūros arba įrengimo sutartis,
- prekių pirkimui finansuoti skirta draudimo ir kredito sutartis,
- papildoma komercinė garantija.

Bet kokios papildomos draudimo ir kredito sutartys būtų nutraukiamos pagal 15 straipsnį, nors apskritai Direktyva joms netaikoma pagal 3 straipsnio 3 dalies d punktą.

Siekiant nustatyti, kuri sutartis yra pagrindinė, o kuri – papildoma, reikėtų įvertinti, koks ryšys sieja šias atskiras, tačiau susijusias sutartis.

- Pavyzdžiui, kai pagal atskiras sutartis su tuo pačiu prekiautoju vartotojas perka mobiliojo telefono ryšio paslaugas ir išmanųjį telefoną, už kurį mokama dalimis kas mėnesį, kartu su pagrindine abonemento kaina, paslaugos sutartį reikėtų laikyti pagrindine sutartimi. Tai neturėtų trukdyti vartotojui atskirai atsisakyti tik papildomos pirkimo–pardavimo sutarties, pasiliekančios paslaugų sutartį.

Kai Direktyva taikoma papildomai sutarčiai (pavyzdžiui, sutarčiai dėl prekės pristatymo arba įrengimo), vartotojas turėtų kompensuoti prekiautojo išlaidas, susijusias su tuo, ką prekiautojas jam suteikė, pagal 13 straipsnio 2 dalį ir 14 straipsnį.

Kita vertus, jeigu papildomai sutarčiai (kaip antai draudimo ar kredito sutarčiai) Direktyva apskritai netaikoma, tos sutarties nutraukimo padarinius reglamentuoja valstybių narių konkrečių sektorių ar bendrosios sutarčių teisės nuostatos.

Valstybės narės turi nustatyti išsamias papildomų sutarčių nutraukimo taisykles. Tai gali būti, pavyzdžiui, prekiautojo, kurį vartotojas informuoja apie savo sprendimą atsisakyti pagrindinės sutarties, pareiga apie tai pranešti kiekvienam susijusiam prekiautojui.

### 5.11. **Teisės atsisakyti sutarties išimtis**

16 straipsnio pirmoje pastraipoje išvardyta 13 su sutartimis susijusių situacijų, kai vartotojas neturi teisės atsisakyti sutarties arba tam tikromis sąlygomis šios teisės netenka.

Be to, Direktyva (ES) 2019/2161 valstybėms narėms buvo nustatytos dvi reguliavimo galimybės, susijusios su sutartimis, sudarytomis nepageidaujamo prekiautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba komercinėse ekskursijose, taip pat vartotojo aiškiai paprašyto remonto atveju.

Toliau išsamiau aptariamos kai kurios vertos dėmesio situacijos arba sutartys. Išimtis, susijusios su visiškai įvykdytomis paslaugų sutartimis ir internetinio skaitmeninio turinio sutartimis, aptariamos atitinkamai 5.6 ir 5.7 skirsniuose.

#### 5.11.1. *Prekės ar paslaugos, kurių kaina priklauso nuo finansų rinkos svyravimų*

#### 16 straipsnis

- b) *teikiamų prekių ar teikiamų paslaugų kaina priklauso nuo prekiautojui nepavaldžių finansų rinkos svyravimų, kurie gali kilti sutarties atsisakymo laikotarpiu;*

Direktyvos (ES) 2019/2161 43 konstatuojamojoje dalyje išaiškinta, kad teisės atsakyti sutarties išimtis, numatyta 6 straipsnio pirmos pastraipos b punkte, turėtų būti taikoma sutartims dėl pavienio ne tinklais perduodamos energijos tiekimo, nes jos kaina priklauso nuo žaliavų arba energijos rinkų svyravimų, kurių prekiautojas negali kontroliuoti ir kurie gali kilti sutarties atsakymo laikotarpiu.

5.11.2. Pagal vartotojo nurodytas specifikacijas pagamintos arba jo asmeninėms reikmėms aiškiai pritaikytos prekės

16 straipsnis

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

Pagal specialius vartotojo nurodymus pagamintos prekės VTD 2 straipsnyje apibrėžtos kaip prekės, kurios nėra iš anksto pagamintos ir kurios pagaminamos, atsižvelgiant į vartotojo asmeninį pasirinkimą ar nurodymą. VTD 49 konstatuojamojoje dalyje kaip pagal specialius vartotojo nurodymus pagamintų arba jo asmeninėms reikmėms aiškiai pritaikytų prekių pavyzdys minimos pagal specialų užsakymą pasiūtos užuolaidos.

Kadangi ši taisyklė yra išimtis iš bendrosios VTD nustatytos taisyklės, pagal kurią vartotojams suteikta teisė atsakyti nuotolinės prekybos sutarčių ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių, ją reikėtų aiškinti siaurai.

Taigi, ši išimtis turėtų būti taikoma, pavyzdžiui:

- prekėms, pagamintoms pagal vartotojo nurodytas specifikacijas, kaip antai baldų matmenis arba audinio dydį,
- prekėms, kurias vartotojas nurodė papildyti specialiomis jo asmeninėms reikmėms pritaikytomis funkcijomis; tai gali būti, pavyzdžiui, pagal specialų užsakymą pagamintas automobilio modelis arba konkreti kompiuterio detalė, kurią reikia individualiai parūpinti pagal vartotojo užsakymą ir kuri neįeina į bendrą viešą prekiautojo pasiūlą,
- adresų kortelėms su vartotojo kontaktine informacija.

Šiomis aplinkybėmis vartotojo nurodytas specifikacijas arba pritaikymą jo asmeninėms reikmėms reikėtų suprasti taip, kad prekės iš esmės yra unikalios ir pagamintos pagal vartotojo pareikštus individualius norus bei poreikius, susitarus su prekiautoju.

Ir priešingai, kai vartotojas paprasčiausiai pats sukomplektuoja prekes rinkdamasis iš prekiautojo siūlomų standartinių (iš anksto nustatytų) variantų, to nereikėtų vadinti vartotojo nurodytomis specifikacijomis arba pritaikymu jo asmeninėms reikmėms, siaurai aiškinant šią nuostatą. Todėl išimtis nebūtų taikoma šiais atvejais:

- pasirinkus konkrečios spalvos ar faktūros baldus iš gamintojo katalogo,
- automobiliui su papildoma įranga, pasirinkta iš gamintojo katalogo,
- iš standartinių elementų pagamintam baldų komplektui.

Be to, išimtis netaikoma **paslaugų sutartims, pagal kurias pasiekiami apčiuopiami rezultatai**. Byloje C-208/19 NK (*individualaus namo projektas*) Teismas nusprendė, kad architekto ir vartotojo sutarčiai, pagal kurią pirmasis turi parengti naujo pastato statybos brėžinius, negali būti taikomas VTD 16 straipsnio c punktas. Nors brėžinius gali būti pateikiami apčiuopiama forma (popieriuje arba skaitmenine forma), sutarties dalykas yra intelektualinė paslauga – architektūrinis projektavimas, o vėliau pateikiamas rezultatas yra tik papildoma funkcija <sup>(139)</sup>.

Šiuo ESTT aiškinimu pabrėžiama kūrybinio proceso svarba apčiuopiamo rezultato atsiradimui, kuris yra lemiamas veiksnys klasifikuojant sutartį. Panašus samprotavimas galėtų būti taikomas ir kitoms intelektualinėms paslaugoms (pavyzdžiui, buhalterinėms ar teisinėms konsultacijoms ar šeimos renginių fotografavimui), kurių rezultatai gali būti pateikiami apčiuopiama forma.

Ir priešingai, tais atvejais, kai taikoma išimtis, pagal vartotojo nurodytas specifikacijas pagamintų arba jo asmeninėms reikmėms aiškiai pritaikytų prekių tiekimo sutarties atsakymo apribojimas yra absoliutus ir **nepriklauso nuo to, ar prekiautojas pradėjo vykdyti užsakymą, ar ne**. Tai buvo patvirtinta byloje C-529/19 *Möbel Kraft*, kurioje Teismas konstatavo, kad tai yra vienintelis VTD 16 straipsnio c punkto aiškinimas, kurį taikant būtų galima užtikrinti teisinį tikrumą, kuris, kaip nurodyta Direktyvos 7 ir 40 konstatuojamojoje dalyse, yra vienas iš jos tikslų <sup>(140)</sup>. Vartotojo teisės

<sup>(139)</sup> C-208/19, NK (*individualaus namo projektas*), ECLI:EU:C:2020:382, 58–59 punktai.

<sup>(140)</sup> C-529/19, *Möbel Kraft*, ECLI:EU:C:2020:846, 27–29 punktai.

atsisakyti sutarties egzistavimas būtų ginčijamas, jei tai priklausytų nuo prekiautojo sutarties vykdymo eigos, apie kurią vartotojas paprastai nėra informuojamas ir kurios jis *a fortiori* negali kontroliuoti. Be to, toks aiškinimas būtų nesuderinamas su prekiautojo pareiga pateikti aiškią informaciją iki sutarties sudarymo.

#### 5.11.3. Greitai gendančios arba trumpo galiojimo trukmės prekės

16 straipsnis

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

„Greitai gendantis arba trumpo galiojimo trukmės“ yra objektyvi atitinkamos prekės savybė. Keletas d punkte nurodytų greitai gendančių arba trumpo galiojimo trukmės prekių pavyzdžių:

- maistas ir gėrimai, kurių galiojimo trukmė yra trumpa, įskaitant produktus, kuriuos būtina laikyti šaldytuve,
- pristatomas išsinešti skirtas restoranų maistas,
- gyvos gėlės.

Tačiau **nuolatinio išsinešti skirto restoranų maisto pristatymo** prenumeratos **sutarčių** atveju, nors pagal jas ir nebūtų suteikiama teisė atsisakyti faktinio pristatymo, vartotojas vis tiek gali atšaukti nuolatinio prekių pristatymo prenumeratą pagal 9 straipsnio 2 dalies b punkto iii papunktyje nustatytas teisės atsisakyti sutarties taisykles, t. y. per 14 dienų po pirmojo pristatymo gavimo.

**Augalų** gyvavimo laikotarpis, kuriuo išsaugomos jų savybės, dėl jų pobūdžio yra ribotas. Iš esmės, dėl to, kad, siekiant išsaugoti augalų savybes, reikalingi aktyvūs (pristatymo įmonės, vartotojo) veiksmai, jie objektyviai skiriasi nuo kitų prekių (tekstilės, elektroninės įrangos ir kt.). Tokios kitos prekės negali greitai sugesti arba jų galiojimo trukmė nėra trumpa, jeigu jos laikomos tinkamomis sąlygomis, o prieš grąžindamas, vartotojas turi tik apsaugoti jas nuo neįprastų sąlygų, kad išvengtų 14 straipsnio 2 dalyje numatytos atsakomybės.

Todėl reikia kiekvienu konkrečiu atveju įvertinti, kaip turi būti rūpinamasi augalais, kad jie ilgiau išlaikytų savo savybes, įskaitant ir tuos atvejus, kai vartotojas juos grąžina. Vadinas, teisė atsisakyti sutarties turėtų būti taikoma tik tada, kai atitinkami augalai negali greitai sugesti arba jų galiojimo trukmė nėra trumpa.

#### 5.11.4. Dėl sveikatos apsaugos priemonių sandariai supakuotos prekės

16 straipsnis

e) tiekiamos supakuotos prekės yra nebetinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priemonių ir kurios buvo išpakautos jas pristatant;

Tam, kad prekei būtų netaikoma e punkte nurodyta teisė atsisakyti sutarties, sandari pakuotė, kuri gali būti apsauginė įpakavimo medžiaga arba plėvelė, turėtų būti naudojama dėl rimtų sveikatos apsaugos ar higienos priemonių. Ši išimtis galėtų būti taikoma, pavyzdžiui, šioms po pristatymo vartotojo išpakautoms prekėms:

- kosmetikos gaminiams, kaip antai lūpų dažams,
- dantų šepetėliams, skustuvams ir panašioms asmenų higienos priemonėms.

Byloje C-681/17 *slewo* Teismas nusprendė, kad ši išimtis netaikoma čiužiniams. Teismas visų pirma nurodė, kad būtent dėl prekių pobūdžio gali pateisinamas jų sandarios pakuotės naudojimas dėl sveikatos apsaugos ar higienos priemonių, todėl jas išpakavus prekėms nebataikoma garantija dėl sveikatos apsaugos ar higienos <sup>(141)</sup>.

(141) C-681/17, *slewo*, ECLI:EU:C:2019:255, 37 punktas.

Atitinkamai, teisės atsakyti sutarties išimtis pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos e punktą taikoma tik tuo atveju, jei atplėšus pakuotę prekės **tampa visiškai nebetinkamos parduoti dėl išties svarbių sveikatos apsaugos arba higienos priežasčių**, nes dėl paties prekių pobūdžio prekiautojas nebegali arba tampa pernelyg sunku imtis būtinų priemonių, kad jas būtų galima parduoti kitam vartotojui nepažeidžiant nė vieno iš šių reikalavimų <sup>(142)</sup>.

#### 5.1.1.5. Prekės, kurios neatskiriama susimaišo su kitais daiktais

16 straipsnis

f) *teikiamos prekės po pristatymo dėl savo pobūdžio neatskiriama susimaišo su kitais daiktais;*

VTD 49 konstatuojamojoje dalyje kaip prekių, kurios neatskiriama susimaišo su kitais daiktais, pavyzdys minimas kuro tiekimas.

#### 5.1.1.6. Sutartys, kuriose nustatyta konkreti paslaugų teikimo data ar laikotarpis

16 straipsnis

l) *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;*

Kad būtų taikoma ši išimtis, sutartyje turėtų būti nustatyta konkreti paslaugų teikimo data ar laikotarpis. Vėlg, kadangi tai yra išimtis, ją reikėtų aiškinti siaurai <sup>(143)</sup>. Ši išimtis turėtų būti taikoma atsižvelgiant į 49 konstatuojamojoje dalyje nurodytas priežastis: „<...> Be to, teisės atsakyti sutartį suteikimas vartotojui gali būti netikslingas tam tikrų paslaugų atveju, kai **sudarant sutartį skiriami ištekliai**, kuriuos, jei buvo pasinaudota teise atsakyti sutarties, prekiautojui gali būti sunku panaudoti. Pavyzdžiui, tokiais atvejais būtų laikomi atvejai kai rezervuojamos vietos viešbučiuose arba atliekamos rezervacijos dėl poilsinių vasarnamių, arba kultūros ar sporto renginių;“. Todėl teisės atsakyti sutarties apribojimas pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos l punktą neturėtų būti taikomas laisvalaikio paslaugų sutartims, kurioms netaikomi pajėgumų apribojimai.

49 konstatuojamojoje dalyje pateikiami šie pavyzdžiai, kai būtų taikoma 16 straipsnio pirmos pastraipos l punkte nurodyta išimtis:

- *viešbučių ar poilsinių vasarnamių rezervacijos,*
- *konkrečią dieną vykstantys kultūros ar sporto renginiai, teatro spektakliai,*
- *konkrečią dieną švenčiamos gimimo dienos šventės ar vestuvių svečių maitinimas.*

Analogiškai, frazė „prekių gabenimas“ reikėtų aiškinti plačiai. Byloje C-336/03 *easyCar* dėl Nuotolinės prekybos direktivos 97/7/EB ESTT nusprendė, kad transporto priemonės suteikimas vartotojui yra transporto sektoriaus paslaugų dalis. <sup>(144)</sup> Remiantis šiuo aiškinimu, sunkvežimių prekėms gabenti nuomai nustatytą datą galėtų būti taikoma 16 straipsnio pirmos pastraipos l dalyje nustatyta prekių gabenimo išimtis.

Galiausiai, nors 16 straipsnio pirmos pastraipos l punktas taikomas prekių gabenimo sutartims, ji netaikoma sandėliavimo paslaugoms, net ir tuomet, kai jos teikiama nustatytomis datomis.

<sup>(142)</sup> Ten pat, 40 punktas. Taip pat žr. 6.5.4 skirsnį, kuriame pateikiama išsami informacija apie bylą C-681/17.

<sup>(143)</sup> Daugiau gairių dėl teisės atsakyti laisvalaikio paslaugų sutarties galima tikėtis nagrinėjamoje byloje C-96/21, *CTS Eventim*, kurioje nagrinėjama situacija, kai prekiautojas tiesiogiai neteikia vartotojui su laisvalaikio veikla susijusios paslaugos, o tik perparduoda vartotojui teisę gauti tokią paslaugą.

<sup>(144)</sup> Žr. C-336/03, *easyCar*, ECLI:EU:C:2005:150, ypač 26 ir 31 punktus.

### 5.11.7. Vartotojo paprašytas remontas

#### 16 straipsnis

*h) kalbama apie sutartis, 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 nurodytąsias, ar tiekia papildomų prekių, išskyrus atsargines dalis, būtinas priežiūrai ar remonto darbams atlikti, tokioms papildomoms paslaugoms ar prekėms turi būti taikoma teisė atsisakyti sutarties;*

VTD 16 straipsnio pirmos pastraipos h punkte numatyta sutarties teisės atsisakyti išimtis taikoma skubiam remontui ir techniniam aptarnavimui.

Visų kitų neskubių remonto darbų atvejais vartotojai turi teisę atsisakyti sutarties, o prekiautojai, be kita ko, turi juos informuoti apie šią teisę. Jeigu prekiautojai nepateikė vartotojams informacijos apie teisę atsisakyti sutarties arba pateikė ją pavėluotai, taikomi 10 straipsnis ir 14 straipsnio 4 dalies a punktas. Vartotojai gali pasinaudoti teise atsisakyti sutarties per 14 dienų nuo sutarties sudarymo. Tačiau paslaugų sutarčių atveju, pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos a punktą vartotojas praranda teisę atsisakyti sutarties, jeigu (remonto) paslauga buvo visiškai suteikta. Kad šis apribojimas būtų taikomas, prekiautojas turi gauti: 1) išankstinį aiškų vartotojo sutikimą ir 2) vartotojo pripažinimą, kad visiškai suteikus paslaugą jis praras teisę atsisakyti sutarties. Šios dvi sąlygos, kurias įvykdžius galima pradėti teikti paslaugą nepasibaigus teisės atsisakyti sutarties laikotarpiui, nustatytos 7 straipsnio 3 dalyje (ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių atveju) ir 8 straipsnio 8 dalyje (nuotolinių sutarčių atveju).

#### 16 straipsnis

*Paslaugų sutarčių, dėl kurių vartotojui atsiranda pareiga mokėti, atveju, kai vartotojas pateikė prekiautojui konkretų prašymą dėl apsilankymo, kad jis atliktų remonto darbus, valstybės narės gali numatyti, kad vartotojas netenka teisės atsisakyti paslaugų sutarties po to, kai buvo suteikta visa paslauga, su sąlyga, kad sutartis pradėta vykdyti vartotojui aiškiai iš anksto sutikus.*

Pasinaudodamos šia Direktyvos (ES) 2019/2161<sup>(145)</sup> 16 straipsnio trečioje pastraipoje nustatyta reglamentavimo galimybe valstybės narės gali nukrypti nuo teisės atsisakyti sutarties praradimo sąlygų pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos a punktą, nustatydamos, kad atliekant remontą, kuriam taikoma 16 straipsnio trečia pastraipa, prekiautojui pakanka gauti išankstinį aiškų vartotojo sutikimą, kad prekiautojas gali pradėti darbus. Atitinkamai, šiuo atveju prekiautojas neprivalo gauti ir vartotojo pripažinimo, kad jis praras teisę atsisakyti sutarties pagal 7 straipsnio 3 dalį arba 8 straipsnio 8 dalį.

### 5.12. Reglamentavimo galimybės nepageidaujamo lankymosi ar ekskursijų atveju

#### 5.12.1. Įžanga

Direktyva (ES) 2019/2161 buvo iš dalies pakeistos NKVD ir VTD, suteikiant valstybėms narėms galimybę priimti nuostatas, skirtas apsaugoti teisėtus vartotojų interesus nuo agresyvios ir klaidinančios rinkodaros ar pardavimo praktikos nepageidaujamo prekiautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba prekiautojo organizuojamose komercinėse ekskursijose, rengiamose siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus, jeigu tokios nuostatos yra proporcingos, nediskriminacinės ir pateisinamos vartotojų apsaugos sumetimais. Nuostatų pagrindas paaiškintas Direktyvos (ES) 2019/2161 54–57 konstatuojamosiose dalyse, kuriose pabrėžiamas subsidiarumo principas ir tikslas palengvinti vykdymo užtikrinimą.

NKVD numatyta bendroji nuostata, pagal kurią valstybės narės gali priimti proporcingas, nediskriminacines ir pateisinamas nacionalines nuostatas, skirtas apsaugoti vartotojus nuo agresyvaus ar klaidinančio nepageidaujamo prekiautojo lankymosi ir (arba) organizuojamų komercinių ekskursijų (daugiau informacijos pateikiama NKVD gairių 1.1 skirsnyje).

<sup>(145)</sup> Žr. Direktyvos (ES) 2019/2161 42 konstatuojamąją dalį.

Be bendrosios NKVD nuostatos, iš dalies pakeista VTD valstybėms narėms suteikiama galimybė priimti nacionalines nuostatas, kuriomis numatomos palankesnės taisyklės, susijusios su teise atsisakyti sutarties. Šiuo tikslu, atsižvelgdamos į VTD 9 straipsnio 1a dalį, 10 straipsnio 2 dalį, 14 straipsnio 4 dalį ir 16 straipsnį, nepageidaujamo lankymosi ar komercinių ekskursijų atveju valstybės narės vietoje 14 dienų gali numatyti ilgesnį, 30 dienų sutarties atsisakymo laikotarpį arba nukrypti nuo kelių galiojančių teisės atsisakyti sutarties išimčių.

VTD 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad valstybės narės iki 2021 m. lapkričio 28 d. turi pranešti Komisijai apie nacionalines priemones, kuriomis nukrypstama nuo teisės atsisakyti sutarties, ir visus vėlesnius pakeitimus, pateikdamos specialų pranešimą, kuriame turi būti paaiškintos tikslios atitinkamos nacionalinės nuostatos, ir kuris negali būti tik bendro pranešimo apie perkėlimo į nacionalinę teisę priemonės dalis.

#### 5.12.2. Laikotarpio, kuriuo suteikiama teisė atsisakyti sutarties, pratęsimas

9 straipsnio 1a dalyje nustatyta, kad valstybės narės gali pratęsti sutarties atsisakymo laikotarpį nuo 14 dienų iki 30 dienų tais atvejais, kai sutartis sudaromos nepageidaujamo prekiautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba prekiautojo organizuojamose komercinėse ekskursijose, siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus.

#### 9 straipsnis

1a. Siekdamas apsaugoti teisėtus vartotojų interesus, kai susiduriama su agresyvia ar klaidinančia rinkodaros ar pardavimo praktika, valstybės narės gali priimti taisykles, pagal kurias 1 dalyje nurodytas 14 dienų sutarties atsisakymo laikotarpis pratęsiamas iki 30 dienų tais atvejais, kai sutartis sudaromos nepageidaujamo prekiautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba prekiautojo organizuojamose komercinėse ekskursijose, siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus, atveju. Tokios taisyklės turi būti proporcingos, nediskriminacinės ir pateisinamos vartotojų apsaugos sumetimais.

6 straipsnio 4 dalis, 9 straipsnio 2 dalis, 10 straipsnio 2 dalis ir 14 straipsnio 4 dalis, kuriose nurodomas teisė atsisakyti sutarties laikotarpis, taip pat buvo iš dalies pakeistos Direktyva (ES) 2019/2161, siekiant atsižvelgti į galimą šio laikotarpio pratęsimą iki 30 dienų.

#### 6 straipsnio 4 dalis

4. 1 dalies h, i ir j punktuose nurodyta informacija gali būti suteikta pateikiant pavyzdines sutarties atsisakymo instrukcijas, nustatytas I priedo A dalyje. Prekiautojas įvykdo 1 dalies h, i ir j punktuose nustatytus informacijos teikimo reikalavimus, jei jis tas instrukcijas pateikia vartotojui tinkamai užpildytas. Tais atvejais, kai valstybės narės yra priėmusios taisykles pagal 9 straipsnio 1a dalį, nuorodos į 14 dienų atsisakymo laikotarpį pavyzdinėse teisės atsisakyti sutarties instrukcijose, nustatytose I priedo A dalyje, pakeičiamos nuorodomis į 30 dienų atsisakymo laikotarpį.

#### 9 straipsnio 2 dalis

2. Nedarant poveikio 10 straipsniui, šio straipsnio 1 dalyje nurodytas sutarties atsisakymo laikotarpis baigiasi po 14 dienų arba 30 dienų tais atvejais, kai valstybės narės yra priėmusios taisykles pagal šio straipsnio 1a dalį, skaičiuojant nuo:

#### 10 straipsnio 2 dalis

2. Jeigu prekiautojas pateikė vartotojui šio straipsnio 1 dalyje numatytą informaciją per 12 mėnesių nuo 9 straipsnio 2 dalyje nurodytos dienos, sutarties atsisakymo laikotarpis baigiasi po 14 dienų arba 30 dienų tais atvejais, kai valstybės narės yra priėmusios taisykles pagal 9 straipsnio 1a dalį, nuo tos dienos, kurią vartotojas gauna tą informaciją.

#### 14 straipsnio 4 dalis

4. Vartotojas nemoka už:

b) viso fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio ar jo dalies pateikimą, kai:

i) vartotojas nepateikė savo išankstinio sutikimo dėl paslaugų teikimo pradžios prieš pasibaigiant 9 straipsnyje nurodytam 14 dienų ar 30 dienų laikotarpiui;

### 5.1.2.3. Nuostatos, leidžiančios nukrypti nuo teisės atsisakyti sutarties išimčių

#### 16 straipsnis

Siekdamas apsaugoti teisėtus vartotojų interesus, kai susiduriama su agresyvia ar klaidinančia rinkodaros ar pardavimo praktika, valstybės narės gali nukrypti nuo pirmos pastraipos a, b, c ir e punktuose nustatytos teisės atsisakyti sutarties išimčių tais atvejais, kai sutartys sudaromos nepageidaujamo prekiautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba prekiautojo organizuojamose komercinėse ekskursijose, rengiamose siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus. Tokios nuostatos turi būti proporcingos, nediskriminacinės ir pateisinamos vartotojų apsaugos sumetimais.

Kai sutartys sudaromos nepageidaujamo prekiautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba prekiautojo organizuojamose komercinėse ekskursijose, siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus, valstybės narės gali nukrypti nuo toliau išvardytų teisės atsisakyti sutarties išimčių:

- paslaugų sutarčių po to, kai buvo suteikta visa paslauga (16 straipsnio pirmos pastraipos a punktas),
- prekių tiekimo ar paslaugų teikimo sutarčių, kurių kaina priklauso nuo prekiautojui nepavaldžių finansų rinkos svyravimų, kurie gali kilti sutarties atsisakymo laikotarpiu (16 straipsnio pirmos pastraipos b punktas),
- Prekių, kurios pagamintos pagal vartotojo nurodytas specifikacijas arba aiškiai pritaikytos jo asmeninems reikmėms, tiekimo sutarčių (16 straipsnio pirmos pastraipos c punktas),
- sandariai supakuotų prekių, kurios nebetinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių ir kurios buvo išpakuotos jas pristatius (16 straipsnio pirmos pastraipos e punktas).

Nukrypti leidžianti nuostata **nebūtinai reiškia, kad** teisės atsisakyti sutarties **išimtis netaikoma visiškai**. Ji taip pat gali reikšti esamos išimties pakeitimą siekiant, kad ji būtų palankesnė vartotojui ir kartu užtikrinant, kad ji būtų proporcinga (atsižvelgiant ir į teisėtus prekiautojų interesus), nediskriminacinė ir pateisinama vartotojų apsaugos sumetimais.

## 6. Pristatymas

#### 18 straipsnis

1. Išskyrus tuos atvejus, kai šalys dėl pristatymo laiko susitaria kitaip, prekiautojas pristato prekes fiziškai perduodamas jas vartotojui arba perleisdamas vartotojui teisę jas kontroliuoti nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo sutarties sudarymo dienos.

2. Jei prekiautojas neįvykdė savo pareigos pristatyti prekes per su vartotoju sutartą laiką arba laiką, kaip apibrėžta pagal 1 dalį, vartotojas pateikia reikalavimą pristatyti prekę per papildomą laikotarpį, atsižvelgiant į aplinkybes. Jei prekiautojas nepristato prekių per tą papildomą laikotarpį, vartotojas turi teisę nutraukti sutartį.

Pirma pastraipa netaikoma pirkimo–pardavimo sutartims, jei prekiautojas atsisakė pristatyti prekes arba jei pristatymas per sutartą pristatymo laikotarpį yra itin svarbus atsižvelgiant į visas su sutarties sudarymu susijusias aplinkybes, arba jei prieš sudarant sutartį vartotojas praneša prekiautojui, kad prekių pristatymas iki nurodytos datos ar nurodytą dieną yra itin svarbus. Tais atvejais, jei prekiautojas nepristato prekių su vartotoju sutartu laiku arba laiku, kaip apibrėžta pagal 1 dalį, vartotojas turi teisę nedelsdamas nutraukti sutartį.

3. Jei sutartis nutraukiama, prekiautojas nedelsdamas grąžina visą pagal sutartį sumokėtą sumą.

4. Vartotojas ne tik gali nutraukti sutartį 2 dalyje nustatyta tvarka, bet ir pasinaudoti kitomis pagal nacionalinę teisę numatytais teisių gynimo priemonėmis.

17 straipsnio 1 dalyje aiškiai nustatyta, kad 18 straipsnis taikomas tik pirkimo–pardavimo sutartims. 18 straipsnio nuostatos dėl prekių pristatymo laiko yra susijusios su 5 straipsnio 1 dalies d punkto ir 6 straipsnio 1 dalies g punkto reikalavimu nurodyti prekių pristatymo laiką.

Pagal 6 straipsnio 1 dalies g punktą, taikomą **nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims** prekiautojas privalo pranešti vartotojui apie *laikotarpį, iki kurio prekiautojas įsipareigoja pristatyti prekes*. **Prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių** atveju pagal 5 straipsnio 1 dalies d punktą šią informaciją būtina pateikti tuo atveju, jei taikoma.

Todėl pagal **prekybai skirtose patalpose sudarytas sutartis** šios informacijos pateikti nereikia, jeigu prekės pristatomos arba paslaugos suteikiamos iš karto. Prekybai skirtose patalpose sudarytų pirkimo–pardavimo sutarčių atveju taip pat nereikia pateikti šios informacijos, jeigu prekiautojas planuoja pristatyti prekes per 18 straipsnio 1 dalyje nustatytą 30 dienų laikotarpį (taip pat žr. 3 skirsnį, kuriame aptariami reikalavimai pateikti informaciją iki sutarties sudarymo).

Svarbu pažymėti, kad Direktyvoje nėra konkrečių taisyklių dėl paslaugų sutarčių, taikomų tuo atveju, jeigu prekiautojas nenurodo, kokiu laiku bus suteiktos paslaugos. Nacionalinės teisės aktai gali reglamentuoti tokios informacijos nepateikimo padarinius.

Pagal 18 straipsnio 2 dalį, jeigu prekiautojas nepristato prekių per šį laikotarpį arba per vartotojui nurodytą laiką, vartotojas turi susitarti su prekiautoju dėl pristatymo laikotarpio pratęsimo. Jeigu prekiautojas nepristato prekių ir per pratęstą laikotarpį, vartotojas turi teisę nutraukti sutartį.

Tačiau jeigu nurodyto pristatymo termino arba numatytojo 30 dienų laikotarpio laikytis būtina (pavyzdžiui, pristatant vestuvinę suknelę – žr. 52 konstatuojamąją dalį), prekiautojui laiku nepristačius prekių, vartotojas turėtų turėti teisę nutraukti sutartį iškart, kai tik baigiasi iš pradžių sutartas pristatymo laikotarpis.

Nacionalinės teisės aktuose gali būti nustatyta, kokiu būdu vartotojas turėtų pranešti prekiautojui apie sutarties nutraukimą (žr. 52 konstatuojamąją dalį).

Pagal 18 straipsnio 4 dalį nacionalinės teisės aktuose gali būti nustatytos kitokios vartotojo teisių gynimo priemonės, kurių pavyzdžiai pateikiami 53 konstatuojamojoje dalyje: „*be vartotojui suteikiamos teisės nutraukti sutartį, kai prekiautojas neįvykdo savo pareigų pristatyti prekes taip, kaip numatyta šioje direktyvoje, vartotojas, vadovaudamasis taikoma nacionaline teise, gali pasinaudoti kitomis teisių gynimo priemonėmis, pavyzdžiui, suteikti papildomą laikotarpį prekiautojui atlikti pristatymą, pasitelkti priverstines priemones sutarties vykdymui užtikrinti, užlaikyti mokėjimą ir pareikalauti atlyginti žalą.*“

Pagal 18 straipsnio 3 dalį, jeigu sutartis nutraukiama, prekiautojas privalo nedelsdamas grąžinti visas pagal ją sumokėtas sumas. Direktyvoje nenustatyta, iki kokio termino reikia jas grąžinti. Tarp vartotojo ir prekiautojo kilusį ginčą dėl grąžinimo laiko turės išspręsti kompetentingos nacionalinės institucijos ir teismai, įvertindami kiekvieną konkretų atvejį. Iš esmės prekiautojui turėtų pakakti kelių darbo dienų grąžinimui atlikti.

## 7. Rizikos perdavimas

20 straipsnis

*Sutarčių, pagal kurias prekiautojas išsiunčia prekes vartotojui, atveju prekių praradimo ar gedimo rizika perduodama vartotojui, kai jis ar jo nurodyta trečioji šalis, išskyrus vežėją, fiziškai įgyja prekes. Vis dėlto, nedarant poveikio vartotojo turimoms teisėms vežėjo atžvilgiu, kai prekės perduodamos vežėjui, rizika pereina vartotojui, jei vartotojas pavedė vežėjui gabenti prekes, o prekiautojas nesuteikė galimybės pasirinkti tokio pristatymo būdo.*

Pagal 20 straipsnį rizika taip pat perduodama vartotojui tada, kai prekės perduodamos vežėjui, jeigu vartotojas naudojami savo pasirinkto, o ne prekiautojo pasiūlyto vežėjo paslaugomis.

Reguliariai pristatant elektroninės prekybos, užsakomosios prekybos paštu ir kitais būdais užsakytas prekes, vartotojas dažnai iškart nepatikrina pristatytų prekių. Pagal Direktyvą rizika perduodama vartotojui tada, kai jis fiziškai įgyja prekes, nepriklausomai nuo to, ar buvo patikrinta, ar tos prekės neturi trūkumų. Tačiau Prekių pirkimo–pardavimo direktyvoje (ES) 2019/771 nustatytas reikalavimas pristatyti prekes be trūkumų. Šios direktyvos 11 straipsnyje nustatytos bet kokios neatitikties įrodinėjimo pareigos taisyklės.



## 8. Mokesčiai už mokėjimo priemonių naudojimą

### 19 straipsnis

Valstybės narės draudžia prekyautojams už konkrečių mokėjimo priemonių naudojimą imti iš vartotojų mokesčius, kurie viršija prekyautojo išlaidas, patiriamas naudojantis tokiomis priemonėmis.

### 8.1. Įžanga

19 straipsnis taikomas mokėjimo priemonių naudojimui. Kadangi ši sąvoka nėra apibrėžta, 19 straipsnis turėtų būti taikomas bet kokioms mokėjimo priemonėms, įskaitant grynuosius pinigus.

Reikėtų pažymėti, kad pačios mokėjimo paslaugos priskiriamos finansinių paslaugų kategorijai, kuriai VTD netaikoma pagal jos 3 straipsnio 3 dalies d punktą. Todėl mokėjimo paslaugų teikėjams Direktyvos reikalavimai netaikomi. 19 straipsnyje nustatyta prievolė taikoma ne mokėjimo paslaugų teikėjams, o kitiems prekyautojams, kurie sudaro sutartis su vartotojais ir kuriems taikoma VTD. Šia nuostata prekyautojams draudžiama už konkrečių mokėjimo priemonių naudojimą imti iš vartotojų mokesčius, kurie viršija prekyautojo išlaidas, įprastai patiriamas naudojantis tokiomis priemonėmis.

19 straipsnio taikymo sritis buvo gerokai sumažinta peržiūrėta Mokėjimo paslaugų direktyva (MPD2), kuri taikoma nuo 2018 m. sausio 13 d. MPD2 62 straipsnio 4 dalyje aiškiai uždrausta reikalauti papildomų mokesčių už:

- mokėjimo priemones, kurių tarpbankiniai mokesčiai<sup>(146)</sup> reglamentuojami pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2015/751 dėl tarpbankinių mokesčių už kortele grindžiamas mokėjimo operacijas<sup>(147)</sup> (IFR); šis draudimas taikomas mokėjimams vartotojų debeto ir kredito kortelėmis, kurios naudojamos atliekant daugiau nei 95 % operacijų ES kortelių rinkoje,
- mokėjimo paslaugas, kurioms taikomas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 260/2012<sup>(148)</sup> (SEPA reglamentas), t. y. pervedimus ir tiesioginio debeto operacijas eurais.

Todėl VTD 19 straipsnis išlieka aktualus tik kortelėms, kurioms tarpbankinių mokesčių viršutinės ribos nenustatytos, t. y. verslo mokėjimo kortelėms (kaip antai bendrovių kortelės) ir vadinamųjų trišalių sistemų išduotoms kortelėms, kai kortelės išduoda pati sistema, tuo pačiu metu atitinkanti ir banko, ir mokėjimų grynaisiais pinigais reikalavimus.

Tačiau reikia pažymėti, kad MPD2 62 straipsnio 5 dalyje valstybėms narėms suteikiama galimybė uždrausti arba apriboti galimybę reikalauti papildomų mokesčių už konkrečias mokėjimo priemones, kurioms netaikomas IFR, pavyzdžiui, pirmiau minėtas verslo mokėjimo kortelės ir trišalių sistemų išduotas kortelės.

### 8.2. Mokesčių apibrėžtis

19 straipsnis turėtų būti taikomas visų rūšių mokesčiams, susijusiems su mokėjimo priemone, nepriklausomai nuo to, kaip apie juos pranešama vartotojams.

- Pavyzdžiui, 19 straipsnis turėtų būti taikomas vadinamiesiems **administravimo, rezervavimo arba valdymo mokesčiams**, jeigu tų mokesčių galima išvengti naudojantis konkrečia mokėjimo priemone.

Konkrečią mokėjimo priemonę (dažniausiai tiesioginį debetą) pasirinkusiems vartotojams taikomų nuolaidų nereikėtų iš karto laikyti mokesčiais, taikomais visoms kitoms galimoms mokėjimo priemonėms, kaip tai suprantama pagal 19 straipsnį, nes prekyautojas gali taikyti tokią nuolaidą siekdamas savo teisėto intereso skatinti naudotis tam tikromis jo verslo struktūrai palankesnėmis mokėjimo priemonėmis<sup>(149)</sup>.

<sup>(146)</sup> Daugiašaliai tarpbankiniai mokesčiai (DTM) – mokesčiai, daugiašaliu susitarimu nustatyti tarp mokėtoją (vartotoją) aptarnaujančių mokėjimo paslaugų teikėjų ir mokėjimo gavėją (prekyautoją) aptarnaujančių mokėjimo paslaugų teikėjų (MPT).

<sup>(147)</sup> 2015 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2015/751 dėl tarpbankinių mokesčių už kortele grindžiamas mokėjimo operacijas (OL L 123, 2015 5 19, p. 1).

<sup>(148)</sup> 2012 m. kovo 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 260/2012, kuriuo nustatomi kredito pervedimų ir tiesioginio debeto operacijų eurais techniniai ir komerciniai reikalavimai ir iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 924/2009 (OL L 94, 2012 3 30, p. 22).

<sup>(149)</sup> Visų pirma, tiesioginio debeto atveju prekyautojas gali prognozuoti pinigų srautą. Todėl naudojantis tiesioginiu debetu nuolaida gali būti taikoma ne tiek už tai, kad naudojamas šia konkrečia mokėjimo priemone, kiek siekiant paskatinti vartotoją mokėti reguliariai, nustatytais dienomis.

Tačiau negalima atmesti prielaidos, kad pridėtiniai mokesčiai pagal 19 straipsnį gali būti taikomi nustatant vienodas arba skirtingas nuolaidas už naudojimąsi įvairiomis mokėjimo priemonėmis, tačiau, pavyzdžiui, neįtraukiant į šią nuolaidų sistemą vieno ar dviejų mokėjimo būdų. Vertinant, ar nuolaidų sistema yra suderinama su 19 straipsniu, reikėtų ištirti kiekvieno konkretaus atvejo aplinkybes.

19 straipsniu reglamentuojami mokesčiai, kurių reikalaujama už naudojimąsi tam tikra mokėjimo priemone. Jis netrukdo prekiautojams nustatyti skirtingų kainų už tas pačias, tačiau įvairiais būdais parduodamas prekes arba paslaugas.

— Pavyzdžiui, perkant koncerto bilietą teatre prieš pat koncertą, jis gali kainuoti daugiau, o kitose prekybai skirtose patalpose parduodamų bilietų kaina gali būti mažesnė.

### 8.3. Prekiautojo patiriamų išlaidų apibrėžtis

#### 8.3.1. Prekybininko aptarnavimo mokesčiai ir kitos tiesioginės išlaidos

Direktyvoje neapibrėžta ir išsamiau nepaaiškinta, ką reiškia 19 straipsnyje vartojama prekiautojo išlaidų sąvoka.

Dauguma prekiautojų, priimdami mokėjimus kortelėmis, daugiausia susijusių išlaidų patiria mokėdami **prekybininko aptarnavimo mokesčių (PAM)**. Ši mokesčių paprastai sudaro:

- 1) tarpbankinis mokesčiai, prekiautoją aptarnaujančio banko (atsiskaitymų tarpininko) mokamas kortelės išdavėjui <sup>(150)</sup>;
- 2) mokesčiai, prekiautoją aptarnaujančio banko mokami atitinkamai mokėjimo kortelių sistemai (pavyzdžiui, Visa arba MasterCard) ir
- 3) prekiautoją aptarnaujančio banko pasiliekiama grąža, iš kurios bankas padengia išlaidas ir gauna pelną.

Atliekant kredito kortelių operacijas, PAM dydis paprastai nustatomas kaip tam tikras operacijos vertės procentas, o atliekant debeto kortelių operacijas dažniau, nors ir ne visada, taikomas vienodo dydžio mokesčiai. PAM dydis labai priklauso nuo apyvartos, atitinkamo verslo sektoriaus ir kitų prekiautojo ypatumų.

Be to, **prekiautojas gali mokėti mokesčius už operacijas ar pridėtinius mokesčius bankui, kuris yra atsiskaitymų tarpininkas, arba mokėjimo paslaugų tarpininkui.**

Mokėjimo paslaugų tarpininkai padeda kai kuriems mažmenininkams saugiai priimti mokėjimus ir gali taikyti mokesčius už atliekamas su mokėjimu susijusias funkcijas, sukčiavimo atvejų aptikimą ir valdymo paslaugas ir (arba) kitas paslaugas, kurias paprastai teikia atsiskaitymų tarpininkai bankai <sup>(151)</sup>.

#### 8.3.2. Bendrosios verslo valdymo išlaidos

Vykdydami verslą prekiautojai paprastai patiria ir kitokių išlaidų, kurios gali būti netiesiogiai susijusios su mokėjimų, atliekamų naudojantis tam tikromis mokėjimo priemonėmis, priėmimu arba tvarkymu. Jas daugiausia sudaro administracinės išlaidos, mokesčiai už įrangos įdiegimą bei sistemos sukūrimą, taip pat dėl sukčiavimo ir rizikos valdymo patiriamos išlaidos.

#### 8.3.3. Tinkamos išlaidos, dėl kurių galima pagrįstai taikyti mokesčių už naudojimąsi mokėjimo priemone

Su mokėjimo priemone susijusiomis išlaidomis, kaip tai suprantama pagal 19 straipsnį, reikėtų laikyti tik tuos **mokesčius, kuriuos prekiautojas tiesiogiai moka** už tos mokėjimo priemonės naudojimą.

Išlaidos, į kurias prekiautojas gali pagrįstai atsižvelgti nustatydamas mokesčius vartotojams, yra **PAM ir mokesčiai už operacijas arba pridėtiniai mokesčiai, mokami tarpininkams už kai kurias arba visas prekiautojo aptarnavimo paslaugas, kurias paprastai teikia atsiskaitymų tarpininkai bankai**. Šiais atvejais tarpininkas paprastai palaiko ryšius su atsiskaitymų tarpininku banku ir į jį prireikus kreipiasi mažmenininkai; jam atsilyginama mokant nustatytą priedą prie atsiskaitymų tarpininko banko taikomų mokesčių už atitinkamas paslaugas.

<sup>(150)</sup> 2015 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2015/751 dėl tarpbankinių mokesčių už kortelę grindžiamas mokėjimo operacijas (OL L 123, 2015 5 19, p. 1) nustatyta, kad tarpbankiniai mokesčiai negali viršyti 0,2 % operacijos vertės vartotojų debeto kortelių atveju ir 0,3 % vartotojų kredito kortelių atveju. Šia nuostata aiškiai apibrėžiama viena prekiautojo patiriamų išlaidų dalis.

<sup>(151)</sup> Mokėjimo paslaugų tarpininkai padeda kai kuriems mažmenininkams saugiai priimti mokėjimus internetu arba kitais atvejais, kai kortelės turėtojas fiziškai nedalyvauja, kaip antai per skambučių centrus ar vykdant užsakomąją prekybą paštu. Tarpininkai gali taikyti mokesčius: i) už aprūpinimą reikiama įranga ir paslaugų teikimą priimant mokėjimus internetu ir kitokiomis nuotolinėmis priemonėmis, pavyzdžiui, įdiegiant mokėjimo funkciją mažmenininkų interneto svetainėse; ir (arba) ii) už sukčiavimo atvejų nustatymo ir valdymo paslaugas (kurių teikimu konkrečiai užsiima kai kurie tarpininkai); ir (arba) už kai kurias arba visas prekiautojo aptarnavimo paslaugas, kurias paprastai teikia atsiskaitymų tarpininkai bankai ir kurios gali apimti, be kita ko, visapusišką atliekamų operacijų tvarkymą. Tokiais atvejais mokėjimo paslaugų tarpininkas paprastai palaiko ryšius su atsiskaitymų tarpininku banku ir į jį prireikus kreipiasi mažmenininkai; jam atsilyginama mokant nustatytą priedą prie atsiskaitymų tarpininko taikomų mokesčių.

Prekiautojas sprendžia, ar pavesti kitam paslaugų teikėjui, pavyzdžiui, rūpintis toliau nurodytais dalykais ir (arba) teikti šias paslaugas:

- įsigyti ir prižiūrėti prekybos vietoje naudojamą įrangą, kaip antai prietaisus, kuriuose naudojamos lusto ir PIN kodo technologijos,
- stebėti, ar nesukčiaujama, ir užtikrinti, kad būtų laikomasi mokėjimo kortelių pramonės duomenų saugumo standartų (angl. PCI DSS), skirtų sukčiavimo prevencijai, kurių privaloma laikytis pagal visas svarbiausias kortelių mokėjimo sistemas,
- sukurti ir valdyti mokėjimų kortelėmis tvarkymo infrastruktūrą, pavyzdžiui, mokėjimo funkciją interneto svetainėse arba skambučių centruose, ir
- mokyti darbuotojus.

Mokėjimo įrangos, sukčiavimo nustatymo ir valdymo (ar panašių) paslaugų išlaidos turėtų būti laikomos bendrosiomis verslo valdymo išlaidomis, nepriklausomai nuo to, ar prekiautojas jas patiria tiesiogiai, ar paveda kitam paslaugų teikėjui. Pastaruoju atveju už tai paprastai mokama atskirai nuo pagrindinių pridėtinių mokesčių arba PAM.

Tvarkant mokėjimus ir grynuosius pinigus patiriama **personalo išlaidų**, kurias tiksliai apskaičiuoti sunku, nes jos dažnai įskaitomos į bendrąsias administracines išlaidas. Dėl **sukčiavimo ir rizikos valdymo** įvairiuose sektoriuose ir įvairių prekiautojų patiriamų išlaidų dydis labai skiriasi, tačiau apskritai manoma, kad dėl naujų elektroninio mokėjimo technologijų diegimo šios išlaidos mažėja. Kadangi šios išlaidos yra būdingos atitinkamai verslo veiklai (net jei jos patiriamos siekiant užtikrinti, kad būtų laikomasi atitikties reikalavimų), jos taip pat neturėtų būti laikomos 19 straipsnyje minimomis su konkrečių mokėjimo priemonių naudojimu susijusiomis išlaidomis ir turėtų būti laikomos bendrųjų verslo valdymo išlaidų dalimi.

Šis argumentas yra itin pagrįstas tais atvejais, kai įmonės prekes parduoda arba paslaugas teikia tik internetu ir mokėjimus priima tik elektroninėmis priemonėmis. Tokioms įmonėms tvarkant elektroninius mokėjimus patiriamos personalo išlaidos ir dėl sukčiavimo arba rizikos valdymo patiriamos išlaidos yra neatsiejama jų verslo modelio dalis.

Be to, vadovaujantis labiau praktiniu požiūriu, jeigu išlaidų sąvokai būtų priskiriami visi įmanomi, net ir netiesiogiai su mokėjimo priemone susiję elementai, **būtų sunku užtikrinti 19 straipsnio vykdymą ir jis neturėtų jokio praktinio poveikio (pranc. effet utile)**. Taip būtų iš tiesų, turint omenyje tai, kad, pavyzdžiui, viešai skelbiama labai nedaug informacijos apie administracines išlaidas, o tiksliai su įranga ir (arba) jos diegimu susijusias išlaidas įmanoma apskaičiuoti tik dalijant bendrą sumą iš nežinomo operacijų skaičiaus. Todėl prekiautojai tokias išlaidas turėtų susigrąžinti nustatydami savo prekių ar paslaugų kainą, o ne reikalaudami iš vartotojų papildomų mokesčių už naudojamą mokėjimo priemonę.

#### 8.4. **Mokėjimai gryniaisiais pinigais užsienio valiuta**

Mokėjimas gryniaisiais pinigais užsienio valiuta taip pat yra mokėjimo priemonė pagal 19 straipsnį. Todėl prekiautojas neturėtų, naudodamasis valiutos keitimu, iš tiesų nustatyti vartotojo mokėjimams taikomų pridėtinių mokesčių, kurie nebūtų pagrįsti išlaidomis, iš tiesų patiriamomis teikiant galimybę mokėti gryniaisiais pinigais užsienio valiuta (tai visų pirma išlaidos, kurias prekiautojas patiria keisdamas į kitą valiutą gautus grynuosius pinigus).

- *Pavyzdžiui, jeigu prekiautojas, valdantis restoraną atokioje vietovėje, išimties tvarka priima turistų grynųjų pinigų mokėjimą užsienio valiuta, taikomas valiutos keitimo kursas gali būti šiek tiek didesnis nei faktinis, kad būtų padengtos papildomos išlaidos, susijusios su prekiautojo kelione į artimiausią banką ir visi banko taikomi valiutos keitimo mokesčiai.*
- *Tačiau pritaikius per didelį valiutos keitimo kursą pagal pirmiau minėtą scenarijų būtų pažeistas 19 straipsnis, nes tokio sandorio pajamos gerokai viršytų papildomas išlaidas.*
- *Ir priešingai, jeigu atsiskaitymas gryniaisiais pinigais užsienio valiuta yra įprasta to prekiautojo komercinė praktika, galima tikėtis, kad tinkamomis išlaidomis bus pripažinti tik valiutos keitimo mokesčiai. Taip bus, pavyzdžiui, kurortinėje zonoje esančio restorano, kuriame dažnai aptarnaujami gryniaisiais pinigais užsienio valiuta atsiskaitantys turistai, atveju.*

## 9. Bendravimas telefonu

### 21 straipsnis

*Valstybės narės užtikrina, kad prekiautojui naudojantis telefono linija, kai su juo susisiekiama telefonu sudarytos sutarties klausimu, prekiautojui skambinantį vartotojas neprivalėtų mokėti daugiau nei bazinę kainą.*

*Pirma pastraipa nedaromas poveikis telekomunikacijų paslaugų teikėjų teisei imti mokestį už tokius skambučius.*

Šios nuostatos tikslas – apsaugoti vartotojus nuo papildomų mokesčių tais atvejais, kai jiems reikia paskambinti prekiautojui, su kuriuo jie yra sudarę sutartis, pavyzdžiui, jeigu jie nori pareikšti skundą. Iš vartotojo negalima reikalauti mokėti daugiau nei bazinę kainą už tokius telefono skambučius. Direktyva (ES) 2019/2161 buvo pakeistas VTD 3 straipsnio 3 dalies k punktas, išplečiant 21 straipsnio taikymo sritį, įtraukus ir keleivinio transporto paslaugas.

Nors bazinės kainos sąvoka VTD nėra aiškiai apibrėžta, ji vartojama reikalaujant iš prekiautojų užtikrinti, kad vartotojai nemokėtų daugiau negu **faktinę kainą** už elektroninių ryšių paslaugas, kuriomis naudojasi skambindami telefonu pagal 21 straipsnį. Teismas tai patvirtino byloje C-568/15, pažymėdamas, kad bazinė kaina reiškia standartinę įprasto pokalbio kainą, kurios gali tikėtis vartotojas ir apie kurią prekiautojas neprivalo jo informuoti, galvodamas apie šias išlaidas<sup>(152)</sup>. Kitaip tariant, skambučio mokesčiai neturi viršyti skambučio **standartiniu (geografiniu) fiksuotojo ar mobiliojo ryšio numeriu kainos**.

Kiti telefono numerių, kuriais skambinant mokama bazinė kaina, pavyzdžiai yra ne geografiniai numeriai, kuriuos elektroninių ryšių paslaugų teikėjai paprastai įtraukia į savo pasiūlymus kalbėti telefonu tam tikrą minučių skaičių per mėnesį už vienodo dydžio kainą, ir telefono numeriai, kuriais skambinant mokama ne daugiau kaip už skambučius geografiniais numeriais.

Ir priešingai, numerių intervalai, kuriems paprastai taikomi **specialūs tarifai**, greičiausiai neatitiks bazinės kainos reikalavimo. Paprastai naudodami vadinamuosius **padidinto tarifo paslaugų (PTP) numerius** jų naudotojai (prekiautojai) padengia skambučių centrų išlaidas ar jų dalį arba gauna papildomų pajamų, pasidalydami gautas pajamas su telekomunikacijų operatoriais. Praktikoje tikimybė, kad skambinant PTP telefono numeriais bus taikoma bazinė kaina, yra labai nedidelė. Teismas byloje C-568/15 taip pat išaiškino, kad tol, kol laikomasi bazinės kainos taisyklės, nėra svarbu, ar prekiautojas iš tokių skambučių gauna pelno<sup>(153)</sup>.

Todėl, nors pagal 21 straipsnį telefono skambučių kaina ribojama, įvairūs vartotojai, skambindami prekiautojams 21 straipsnyje nustatytais tikslais, ir toliau už šiuos skambučius mokės nevienodo dydžio kainą, kuri priklausys nuo pasirinkto elektroninių ryšių paslaugų teikėjo.

Bazinės kainos sąvokos pagal VTD nereikėtų suprasti kaip reikalavimo prekiautojams naudoti nemokamus telefono numerius, kuriais paprastai galima skambinti be jokio mokesčio. Šios sąvokos taip pat nereikėtų suprasti kaip reikalavimo prekiautojui pasirinkti konkretų telekomunikacijų paslaugų teikėją arba pereiti nuo mobiliojo prie fiksuotojo telefono ryšio paslaugų, ar atvirkščiai.

21 straipsnis neturėtų turėti poveikio esamiems skirtumams tarp skambučių šalyje, tarptautinių ir tarptinklinio ryšio skambučių tarifų, kuriuos nustato elektroninių ryšių paslaugų teikėjai. Taigi, kitoje valstybėje narėje įsikūrusiam prekiautojui skambinantį vartotojas už tokį skambučių gali sumokėti daugiau, negu to prekiautojo šalies vartotojai.

Teismas byloje C-332/17 *Starman*<sup>(154)</sup> nagrinėjo situaciją, kai prekiautojas 21 straipsnyje nurodytais tikslais savo vartotojams siūlo ir bazinę kainą apmokestinamą numerį, ir greitojo rinkimo numerį, kurio kaina skambinant iš mobiliųjų telefonų yra didesnė už bazinę. Teismas nusprendė, kad ir tokioje situacijoje 21 straipsniu prekiautojui draudžiama iš vartotojo reikalauti mokėti kainą, kuri yra didesnė už bazinę. Ši nuostata taikoma neatsižvelgiant į tai, ar prekiautojas suprantamai ir lengvai prieinamu būdu informavo vartotoją apie tai, kad yra ir kitas, bazinę kainą apmokestinamas numeris, o vartotojas pagal 21 straipsnį vis tiek savanoriškai nusprendė naudoti kitą numerį:

<sup>(152)</sup> C-586/15, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, ECLI:EU:C:2017:154, 22 punktas.

<sup>(153)</sup> Ten pat, 31 ir 32 punktai.

<sup>(154)</sup> C-332/17, *Starman*, ECLI:EU:C:2018:721.

„Direktyvos 2011/83/ES 21 straipsnio pirmą pastraipą reikia aiškinti taip, kad tuo atveju, kai verslininkas sudarė galimybes visiems savo klientams naudotis vienu ar keliais trumpaisiais telefono numeriais už didesnę nei bazinę kainą, pagal šią direktyvą draudžiama, kad sutartį su šiuo verslininku jau sudarę vartotojai, telefonu su juo susisiekdami dėl šios sutarties, mokėtų daugiau nei bazinę kainą.“<sup>(155)</sup>

Atitinkamai, net jeigu vartotojas (klaidingai) pasirinko brangesnį, telefono numerį, o ne tą, už kurį mokama bazinė kainą, toks vartotojas vis tiek turi teisę už atitinkamą skambutį mokėti tik bazinę kainą. Siekiant užtikrinti, kad tokiu atveju būtų galima pasinaudoti 21 straipsnyje numatyta teise, vartotojas turi turėti galimybę pagal atitinkamos valstybės narės nacionalinę teisę pasinaudoti atitinkamomis teisių gynimo priemonėmis, t. y. galimybe reikalauti kompensacijos už sumokėtą kainą, kuri yra didesnė už bazinę.

Pačiu Teismo sprendimu prekyautojams neuždrausta naudoti skirtingų tipų numerius kitais nei nurodyta 21 straipsnyje tikslais, pavyzdžiui, iš anksto rezervuojant vietas. Tačiau tai darydami prekyautojai turėtų atkreipti ypatingą dėmesį į tai, kad vartotojai naudotų tinkamą numerį, t. y. tą, kuriuo skambinant 21 straipsnyje nurodytais tikslais mokama bazinė kaina.

## 10. Papildomi mokėjimai

### 22 straipsnis

Prieš vartotojui įsipareigojant laikytis sutarties ar pasiūlymo, prekyautojas stengiasi gauti aiškų vartotojo sutikimą dėl kiekvieno papildomo mokėjimo, kuris turėtų būti atliktas papildomai prie prekyautojo atlygio, dėl kurio susitarta už pagrindinės sutartinės pareigos vykdymą. Jei prekyautojas negauna aiškaus vartotojo sutikimo, bet padaro tokią išvadą, pasinaudodamas standartinėmis galimybėmis, su kuriomis vartotojas, norėdamas išvengti papildomo mokėjimo, turėjo nesutikti, vartotojas turi teisę tokį mokėjimą susigrąžinti.

Pagal 3 straipsnio 3 dalies k punktą, 22 straipsnyje nustatytas draudimas naudojant iš anksto pažymėtus langelius teikti papildomas prekes bei paslaugas ir reikalauti už jas sumokėti taikomas ir keleivinio transporto paslaugoms. Be to, šis draudimas taikomas nepriklausomai nuo to, ar tokiai papildomai paslaugai apskritai taikoma Direktyva. Tokie iš anksto pažymėti langeliai, kuriuos draudžiama naudoti pagal 22 straipsnį, gali reikšti, pavyzdžiui:

- pristatymo skubos tvarka pasirinkimą arba techninės priežiūros sutarties sudarymą perkant IT įrangą,
- draudimo sutarties sudarymą perkant skrydžio bilietą.

## 11. Vykdyimo užtikrinimas

### 11.1. Viešasis ir privatusis vykdyimo užtikrinimas

Pagal 23 straipsnį valstybės narės turi užtikrinti, kad būtų priimtos tinkamos ir veiksmingos priemonės, skirtos užtikrinti šios direktyvos nuostatų laikymąsi.

### 23 straipsnis

1. Valstybės narės užtikrina, kad būtų priimtos tinkamos ir veiksmingos priemonės užtikrinti šios direktyvos laikymąsi.
2. Šio straipsnio 1 dalyje minimos priemonės apima nuostatas, kurių pagrindu viena ar daugiau iš toliau nurodytų institucijų, kaip numatyta nacionalinėje teisėje, gali pagal nacionalinę teisę kreiptis į teismus arba kompetentingas administracines institucijas, kad užtikrintų šią direktyvą į nacionalinę teisę perkeliančių nacionalinių nuostatų taikymą:
  - a) viešosios įstaigos ar jų atstovai;
  - b) vartotojų organizacijos, kurių teisėti interesai apima vartotojų apsaugą;
  - c) profesinės organizacijos, turinčios teisėtų interesų imtis veiksmų.

<sup>(155)</sup> Ten pat, 33 punktas.

Keletu VTD nuostatų numatytos tiesioginės teisių gynimo priemonės, kai prekytojas nevykdo atitinkamų įsipareigojimų. Tiksliau tariant, VTD 6 straipsnio 6 dalyje, 10 straipsnyje, 18 straipsnio 2 dalyje ir 22 straipsnyje numatytos konkrečios vartotojų teisių gynimo priemonės, 21 straipsnyje prekytoju draudžiama reikalauti, kad vartotojas mokėtų kainą, kuri yra didesnė už bazinę, o 27 straipsnyje vartotojas atleidžiamas nuo pareigos atlyginti, jei bandoma parduoti bet kokias neužsakytas prekes ar paslaugas. Kaip nurodyta VTD 14 konstatuojamojoje dalyje, ja nedaromas poveikis nacionalinei sutarčių teisei tiek, kiek sutarčių teisės aspektai nėra reglamentuojami šia direktyva, įskaitant nacionalinę teisę, kiek tai susiję su bendrosiomis sutartinėmis teisių gynimo priemonėmis. Atitinkamai, valstybės narės savo nacionalinėje teisėje gali numatyti papildomas sutartines teisių gynimo priemones.

Vartotojai tokiomis teisių gynimo priemonėmis gali pasinaudoti imdamiesi individualių veiksmų. Be to, Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2020/1828 dėl atstovaujamojo ieškinių siekiant apsaugoti vartotojų kolektyvinius interesus<sup>(156)</sup> visose valstybėse narėse buvo numatyta galimybė įgyvendinti VTD pareiškiant **atstovaujamojo ieškinius**. Tokius ieškinius gali pareikšti kvalifikuoti subjektai, nukentėjusių vartotojų vardu siekiantys, kad būtų taikomos uždraudimo ir žalos atlyginimo priemonės<sup>(157)</sup>.

## 11.2. *Taikymas trečiųjų šalių prekytojams*

Direktyvos taikymo ne ES prekytojams atvejais taikomas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 864/2007 dėl nesutartinėms prievolėms taikytinos teisės („Roma II“)<sup>(158)</sup> ir Reglamentas (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės („Roma I“). Reglamentai „Roma I“ ir „Roma II“ taikomi civiliniuose arba prekybos ginčiuose. VTD numatytos ir nesutartinės prievolės (reikalavimai dėl iki sutarties sudarymo teikiamos informacijos, draudimas iš anksto pažymėti langelius ir pan.), ir sutartinės prievolės (teisė atsisakyti sutarties, prekių pristatymo ir sutarties patvirtinimo taisyklės).

Kaip nustatyta reglamente „Roma II“, **nesutartinėms prievolėms**, ypač VTD numatytiems reikalavimams dėl iki sutarties sudarymo teikiamos informacijos, taikytina tokia teisė, kuri būtų taikoma, jeigu būtų sudaryta sutartis<sup>(159)</sup>. Todėl nustatant nesutartinėms prievolėms taikytiną teisę taikomas tas pats kriterijų rinkinys, kaip ir sutartinių prievolių atveju, kai pagal reglamentą „Roma I“ sprendžiami civiliniai ir prekybos klausimai. **Tai reiškia, kad sutartinėms ir nesutartinėms prievolėms taikytina teisė yra tokia pati**, išskyrus atvejus, kai sutarties šalys susitaria kitaip. Tačiau susitarimams dėl teisės pasirinkimo taikomi „Roma I“ ir „Roma II“ reglamentuose nustatyti apribojimai.

Pagal reglamento „Roma I“ 6 straipsnio 1 dalies b punktą, kai vartotojas sudaro sutartį su prekytoju kitoje valstybėje, kuris bet kokiomis priemonėmis nukreipia savo komercinę veiklą į vartotojo gyvenamosios vietos valstybę, sutarčiai paprastai taikoma vartotojo nuolatinės gyvenamosios vietos valstybės teisė. Komercinės ar profesinės veiklos nukreipimo į vartotojo valstybę sąvoka išsamiau paaiškinta šių gairių 3.1.8 skirsnyje.

Pagal reglamento „Roma I“ 6 straipsnio 2 dalį, jeigu sutarties šalys pasirenka taikyti kitą teisę, tokiu pasirinkimu iš vartotojo negali būti atimama apsauga, kurią jam teikia jo gyvenamosios vietos valstybės teisės nuostatos, nuo kurių šalys negali nukrypti sutartyje.

VTD numatytos teisės ir prievolės yra tokios privalomos nuostatos, nes 25 straipsnyje nustatyta, kad vartotojai negali atsisakyti teisių, suteikiamų nacionalinėmis priemonėmis, kuriomis ši Direktyva perkeliama į nacionalinę teisę. Atitinkamai, kai trečiosios valstybės prekytojas skiria dėmesį vartotojams vienoje ar keliose ES valstybėse narėse, šis prekytojas turi laikytis VTD reikalavimų, visų pirma, susijusių su iki sutarties sudarymo teikiama informacija ir teise atsisakyti sutarties.

<sup>(156)</sup> 2020 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2020/1828 dėl atstovaujamojo ieškinių siekiant apsaugoti vartotojų kolektyvinius interesus, kuria panaikinama Direktyva 2009/22/EB (OL L 409, 2020 12 4, p. 1).

<sup>(157)</sup> Žr. Direktyvos (ES) 2020/1828 4 straipsnį.

<sup>(158)</sup> 2007 m. liepos 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 864/2007 dėl nesutartinėms prievolėms taikytinos teisės („Roma II“) (OL L 199, 2007 7 31, p. 40).

<sup>(159)</sup> Reglamento „Roma II“ 12 straipsnio 1 dalis.

### 11.3. Sankcijos

VTD 24 straipsnyje aptariamos sankcijos, taikomos pažeidus taisykles, kuriomis Direktyva perkeliama į nacionalinę teisę. 1 dalyje nurodyta, kad valstybės narės turi nustatyti taisykles dėl sankcijų, taikomų pažeidus pagal VTD priimtas nacionalines nuostatas. Valstybėms narėms leidžiama nuspręsti dėl galimų sankcijų tipo ir nustatyti jų skyrimo procedūras, kurios turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios.

Sankcijų taikymo taisyklės skiriasi nuo pirmiau minėtų individualių sutartinių teisių gynimo priemonių taisyklių, skirtų atskiriems vartotojams, kuriems jos yra aktualios, ir jas papildo.

Direktyva (ES) 2019/2161 į 24 straipsnį buvo įtraukti papildomi reikalavimai. Pirma, jame pateikiamas neišsamių ir orientacinių sankcijų skyrimo kriterijų sąrašas (2 dalis). Antra, jame nustatytos konkretnės sankcijų už didelius tarpvalstybinius pažeidimus, kuriems taikomi suderinti vykdymo užtikrinimo veiksmai pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2017/2394 dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje <sup>(160)</sup> (BVAS reglamentą), taikymo taisyklės (3 ir 4 dalys).

Direktyvos (ES) 2019/2161 15 konstatuojamojoje dalyje valstybės narės raginamos skirstant pajamas iš baudų „apsvarstyti galimybę didinti vartotojų bendrojo intereso ir kitų saugomų viešųjų interesų apsaugą“.

5 dalyje nustatyta, kad valstybės narės turi pranešti Komisijai apie nacionalines sankcijų taikymo taisykles ir visus vėlesnius pakeitimus, pateikdamos specialų pranešimą, kuriame turi būti paaiškintos tikslios atitinkamos nacionalinės nuostatos, ir kuris negali būti tik bendro pranešimo apie perkėlimo į nacionalinę teisę priemonės dalis.

#### 11.3.1. Sankcijų skyrimo kriterijai

24 straipsnio 2 dalyje pateikiamas šešių neišsamių ir orientacinių kriterijų, į kuriuos valstybių narių kompetentingos institucijos ir teismai turėtų atsižvelgti skirdami sankcijas, sąrašas. Kai tinkama, jie turi būti taikomi visiems pažeidimams tiek šalies viduje, tiek tarpvalstybiniais atvejais.

24 straipsnis

2. Valstybės narės užtikrina, kad, skiriant sankcijas, kai tinkama, atsižvelgiama į šiuos neišsamius ir orientacinius kriterijus:

- a) pažeidimo pobūdį, sunkumą, mastą ir trukmę;
- b) bet kokius veiksmus, kurių prekiautojas ėmėsi, kad sumažintų ar atlygintų vartotojų patirtą žalą;
- c) bet kokius ankstesnius prekiautojo padarytus pažeidimus;
- d) dėl padaryto pažeidimo prekiautojo gautą finansinę naudą arba išvengtus nuostolius, jei turima atitinkamų duomenų;
- e) sankcijas, taikomas prekiautojui už tą patį pažeidimą kitose valstybėse narėse tarpvalstybiniais atvejais, kai informacija apie tokias sankcijas yra prieinama naudojantis pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2017/2394 sukurtu mechanizmu;
- f) kitas sunkinančias ar lengvinančias aplinkybes, taikytinas konkrečiam atvejui.

Direktyvos (ES) 2019/2161 7 konstatuojamojoje dalyje paaiškinami kai kurie kriterijai. 8 konstatuojamojoje dalyje paaiškinama, kad jie „galėtų būti nesvarbūs sprendžiant dėl sankcijų už kiekvieną pažeidimą, ypač už nesunkius pažeidimus.“ Be to, „Valstybės narės taip pat turėtų atsižvelgti į kitus bendruosius teisės principus, taikomus skiriant sankcijas, kaip antai non bis in idem principą.“

Tyčinis pažeidimo pobūdis yra svarbus taikant a ir f punktuose nurodytus kriterijus. Tačiau tyčinis pobūdis nėra būtina sąlyga skiriant sankcijas pažeidimo atveju.

c punkte nustatytas kriterijus apima tuos pačius arba skirtingus atitinkamo prekiautojo praieityje padarytus VTD pažeidimus.

<sup>(160)</sup> 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 345, 2017 12 27, p. 1).

e punkte nustatytas kriterijus taikomas tais atvejais, kai tas pats pažeidimas buvo padarytas keliose valstybėse narėse. Jis taikomas tik tada, kai informacija apie sankcijas, kurias kitos valstybės narės skyrė už tą patį pažeidimą, yra prieinama pagal BVAS reglamente nustatytą bendradarbiavimo mechanizmą.

Atsižvelgiant į atvejo aplinkybes, tam pačiam prekiautojui kitoje (-se) valstybėje (-se) narėje už tą patį pažeidimą skirta (-os) sankcija (-os) pagal a punktą gali būti didesnio masto ir griežtesnė (-s), ir (arba) gali būti vertinama (-os) kaip anksčiau padarytas pažeidimas pagal c punktą. Todėl kitose valstybėse narėse už tą patį pažeidimą skirtos sankcijos galėtų būti laikomos sunkinančia aplinkybe. Nuobaudų skyrimas kitose valstybėse narėse už tą patį pažeidimą taip pat galėtų būti vertinamas kartu su kitomis sunkinančiomis aplinkybėmis, kurioms taikomas f punkte nurodytas kriterijus, pagal kurį vertinamos kitos sunkinančios ar lengvinančios aplinkybės. Tačiau kitos valstybės narės tam pačiam prekiautojui už tą patį pažeidimą skirta sankcija taip pat gali būti svarbi taikant *non bis in idem* principą pagal nacionalinę teisę ir BVAS reglamento 10 straipsnio 2 dalį <sup>(161)</sup>.

### 11.3.2. Sankcijos BVAS reglamentu suderintų vykdymo veiksmų kontekste

24 straipsnio 3 ir 4 dalyse numatytos papildomos, griežtesnės taisyklės (palyginti su 1 dalies bendrąja taisykle) dėl sankcijų, kurios pagal nacionalinę teisę turi būti taikomos už **pažeidimus, dėl kurių vykdomi suderinti veiksmai pagal BVAS reglamentą**.

BVAS reglamento 21 straipsnyje nurodyta, kad su koordinuotais veiksmais susijusios valstybių narių kompetentingos institucijos **turi veiksmingai, efektyviai ir koordinuotai imtis vykdymo užtikrinimo priemonių, įskaitant sankcijas, verslininko, atsakingo už plačiai paplitusį pažeidimą ar Sąjungos mastu plačiai paplitusį pažeidimą, atžvilgiu**. Plačiai paplitę pažeidimai ir Sąjungos mastu plačiai paplitęs pažeidimas yra BVAS reglamento 3 straipsnio 3 ir 4 dalyse apibrėžti tarpvalstybiniai pažeidimai <sup>(162)</sup>.

24 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad valstybės narės turi **numatyti galimybę skirti baudas, o baudos maksimalus dydis turi būti bent 4 % prekiautojo metinės apyvartos**. Atitinkamai valstybės narės gali nustatyti maksimalios baudos ribą, kuri taip pat gali būti didesnė nei 4 % prekiautojo metinės apyvartos. Jos taip pat gali nuspręsti skirti baudą remdamosi didesne orientacine apyvarta – pavyzdžiui, prekiautojo pasauline apyvarta. Jos taip pat gali išplėsti sankcijas, taikomas vykdant suderintus veiksmus pagal BVAS reglamentą, įtraukdamos ir kitų rūšių pažeidimus, pavyzdžiui, padarytus šalies viduje.

Tais atvejais, kai nėra informacijos apie prekiautojo metinę apyvartą, pavyzdžiui, neseniai įsteigtų įmonių atveju, pagal 24 straipsnio 4 dalį valstybės narės turi numatyti galimybę skirti **baudas, kurių maksimalus dydis sudarytų bent 2 mln. EUR**. Vėlgi, valstybės narės gali nustatyti maksimalios baudos ribą, kuri taip pat gali būti didesnė nei 2 mln. EUR.

Šiuo nacionalinių taisyklių, kuriomis reguliuojamos baudos, suderinimu siekiama užtikrinti, kad vykdymo užtikrinimo priemonės būtų įmanomos ir nuosekliai vykdomos visose valstybėse narėse, vykdančiose suderintus veiksmus pagal BVAS reglamentą.

<sup>(161)</sup> BVAS reglamento 10 straipsnio 2 dalis: „9 straipsnyje nustatytų įgaliojimų įgyvendinimas ir naudojimas jais taikant šį reglamentą turi būti proporcingi ir vykdomi laikantis Sąjungos ir nacionalinės teisės, įskaitant taikytinas procedūrinės apsaugos priemones ir Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos principus. Tyrimo ir vykdymo užtikrinimo priemonės, patvirtintos taikant šį reglamentą, turi atitikti vartotojų interesų apsaugos Sąjungos teisės aktų pažeidimo pobūdį ir bendrą faktinę ar potencialią juo sukeltą žalą.“

<sup>(162)</sup> BVAS reglamento 3 straipsnio 3 dalis: „plačiai paplitęs pažeidimas: a) vartotojų interesų apsaugos Sąjungos teisės aktams prieštaraujantis veiksmas ar neveikimas, kuriuo buvo padaryta žala, yra daroma žala arba gali būti padaryta žala vartotojų, gyvenančių bent dviejose kitose valstybėse narėse nei ta, kurio: i) pradėtas ar įvykdytas veiksmas ar neveikimas; ii) įsisteigęs už tą veiksma ar neveikimą atsakingas verslininkas, arba iii) yra įrodymų arba verslininko turto, susijusių su veiksmais ar neveikimu kolektyviniams interesams, arba b) vartotojų interesų apsaugos Sąjungos teisės aktams prieštaraujantys veiksmai ar neveikimas, kuriais buvo padaryta žala, yra daroma žala arba gali būti padaryta žala vartotojų kolektyviniams interesams, kurie turi bendrų bruožų, įskaitant tą pačią neteisėtą veiką, to paties intereso pažeidimą ir vykimą vienu metu, juos vykdančiam tam pačiam verslininkui, bent trijose valstybėse narėse“.

BVAS reglamento 3 straipsnio 4 dalis: „Sąjungos mastu plačiai paplitęs pažeidimas – plačiai paplitęs pažeidimas, kuriuo buvo padaryta žala, yra daroma žala arba gali būti padaryta žala vartotojų kolektyviniams interesams bent dvi trečdalis visų valstybių narių sudarančiose valstybėse narėse, kuriose gyvena bent du trečdaliai visų Sąjungos gyventojų.“



Skiriant baudas pagal 24 straipsnio 3 ir 4 dalis, taikomi bendrieji 24 straipsnio 2 dalyje nustatyti kriterijai, įskaitant visų pirma pažeidimo pobūdį, sunkumą, mastą ir trukmę. **Konkrečiu atveju kompetentingos institucijos ar teismo paskirta bauda gali būti mažesnė** nei pirmiau nurodyti maksimalūs dydžiai, atsižvelgiant į pažeidimo pobūdį, sunkumą ir kitas svarbias ypatybes.

Atsižvelgdami į BVAS reglamente numatytus įsipareigojimus dėl koordinuotų veiksmų, kompetentinga institucija arba teismas gali nuspręsti skirti reguliariai mokamas baudas (pavyzdžiui, skaičiuojamas už kiekvieną dieną), kol prekiautojas nutraukia pažeidimą. Jie taip pat gali nuspręsti skirti baudą tam tikromis sąlygomis, jeigu prekiautojas nenutraukia pažeidimo per nustatytą terminą, nepaisydamas atitinkamo nurodymo.

**Atitinkama apyvarta**, į kurią reikia atsižvelgti apskaičiuojant baudą, yra baudą skiriančioje valstybėje narėje pasiekta apyvarta. Tačiau pagal 24 straipsnio 3 dalį taip pat galima nustatyti baudą, kuri grindžiama **visose su suderintais veiksmis susijusiose valstybėse narėse** pasiekta prekiautojo apyvarta, jeigu įvykdžius BVAS reglamente numatytus koordinuotus veiksmus baudą susijusių valstybių narių vardu skiria viena valstybė narė.

Direktyvos (ES) 2019/2161 10 konstatuojamojoje dalyje paaiškinama, kad tam tikrais atvejais prekiautojas taip pat gali būti bendrovių grupė. Atitinkamai, kai **už pažeidimą atsakingas prekiautojas yra bendrovių grupė**, apskaičiuojant baudą turi būti atsižvelgiama į bendrą tokios grupės apyvartą atitinkamose valstybėse narėse.

Direktyvoje neapibrėžiami ataskaitiniai metai, pagal kuriuos turi būti skaičiuojama metinė apyvarta. Todėl, nustatydamos baudą, nacionalinės institucijos gali naudoti, pavyzdžiui **naujausius metinės apyvartos duomenis**, žinomus sprendimo dėl baudos priėmimo metu (t. y. ankstesnių finansinių metų duomenis).

---

## PRIEDAS

**Šiame pranešime minimų Teismo bylų sąrašas  
(suskirstytas pagal sprendimo priėmimo metus)**

Bylos numeris ir pavadinimas	Svarstomas (-i) klausimas (-ai)	Pranešimo skirsnis (-iai)
1999 m.		
C-423/97 – <i>Travel-Vac</i>	Direktyva 85/577/EEB – Taikymo sritis – Pakaitinio naudojimosi sutartys – Teisė atsisakyti sutarties	2.1. Sutartys, sudaromos ne prekiautojo prekybai skirtose patalpose
2005 m.		
C-20/03 – <i>Burmanjer</i>	Kilnojamoji prekyba – Periodinių leidinių prenumeratos sutarčių sudarymas – Išankstinis leidimas	1.4. Mišrios sutartys
2009 m.		
C-489/07 – <i>Messner</i>	Direktyva 97/7/EB – Vartotojų apsauga – Nuotolinės prekybos sutartys – Vartotojo pasinaudojimas teise atsisakyti sutarties – Tiekėjui mokėtina kompensacija už naudojimą	5.5.4. Vartotojo atsakomybė už netinkamus veiksmus su prekėmis
2012 m.		
C-49/11 – <i>Content Services</i>	Direktyva 97/7/EB – Nuotolinės prekybos sutartys – Vartotojo informavimas – Pateikta ar gauta informacija – Patvarioji laikmena – Sąvoka – Tiekėjo svetainėje esanti nuoroda – Teisė atsisakyti sutarties	4.4. Sutarties patvirtinimas
2016 m.		
C-149/15 – <i>Wathelet</i>	Direktyva 1999/44/EB – Vartojimo prekių pardavimas ir susijusios garantijos – Taikymo sritis – Sąvoka „pardavėjas“ – Tarpininkas – Išskirtinės aplinkybės	3.2.2. Prekiautojo tapatybė ir kontaktiniai duomenys
2017 m.		
C-375/15 – BAWAG	Direktyva 2007/64/EB – Mokėjimo paslaugos vidaus rinkoje – Bendrosios sutartys – Išankstinė bendro pobūdžio informacija – Pareiga teikti šią informaciją išspausdintą arba naudojant kitą patvariąją laikmeną – Informacija, perduota per elektroninės bankininkystės interneto svetainės elektroninio pašto dėžutę	4.4. Sutarties patvirtinimas
C-586/15 – <i>Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main</i>	Direktyva 2011/83/ES – 21 straipsnis – Bendravimas telefonu – Prekiautojo naudojimas telefono linija, kad vartotojas galėtų su juo susisiekti dėl sudarytos sutarties – Draudimas taikyti didesnę kainą nei bazinė – Sąvoka „bazinė kaina“	9. Bendravimas telefonu
2018 m.		
C-105/17 – <i>Kamenova</i>	Direktyva 2005/29/EB – 2 straipsnio b ir d punktai – Direktyva 2011/83/ES – 2 straipsnio 2 punktas – Sąvokos „prekybininkas“ ir „komercinė veikla“	1.1. Prekiautojo ir vartotojo apibrėžtys 3.4.2. Sutarties šalies statusas

C-332/17 – <i>Starman</i>	Direktyva 2011/83/ES – 21 straipsnis – Su vartotojais sudarytos sutartys – Bendravimas telefonu – Telekomunikacijų paslaugos teikėjo praktika siūlyti sutartį su juo jau sudariusiems savo klientams naudotis trumpuoju klientų aptarnavimo numeriu už didesnę nei bazinę kainą	9. Bendravimas telefonu
C-485/17 <i>Verbraucherzentrale Berlin</i>	– Direktyva 2011/83/ES – 2 straipsnio 9 punktas – Sąvoka „prekybai skirtos patalpos“ – Kriterijai – Pardavimo sutartis, sudaryta prekiautojo stende mugėje	2.1. Sutartys, sudaromos ne prekiautojo prekybai skirtose patalpose
2019 m.		
C-430/17 – <i>Walbusch Walter Busch</i>	Direktyva 2011/83/ES – Nuotolinės prekybos sutartys – 6 straipsnio 1 dalies h punktas – Pareiga informuoti apie teisę atsisakyti sutarties – 8 straipsnio 4 dalis – Sutartis, sudaroma naudojant nuotolinės komunikacijos priemones, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti – Sąvoka „nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti“ – Prospektas, pridėtas prie periodinio leidinio – Užsakymo paštu kortelė, kurioje pateikta nuoroda į hipersaitą, nukreipiantį į informaciją apie teisę atsisakyti sutarties	4.2.2. Reikalavimai dėl užsakymo patvirtinimo mygtuko  5.2. Informacija apie teisę atsisakyti sutarties
C-649/17 – <i>Amazon EU</i>	Direktyva 2011/83/ES – 6 straipsnio 1 dalies c punktas – Informacijos teikimo reikalavimai, taikomi sudarant nuotolinės prekybos sutartis ir sutartis ne prekybai skirtose patalpose – Prekiautojo pareiga nurodyti savo telefono bei fakso numerius, „jei turi“	3.1.2. Informacijos aiškumas ir nuoroda į NKVD  3.2.2. Prekiautojo tapatybė ir kontaktiniai duomenys  5.2. Informacija apie teisę atsisakyti sutarties
C-681/17 – <i>slewo</i>	Direktyva 2011/83/ES – 6 straipsnio 1 dalies k punktas ir 16 straipsnio e punktas – Nuotolinės prekybos sutartis – Teisė atsisakyti sutarties – Išimtis – Formuliuotė „supakuotos prekės yra nebetinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių ir kurios buvo vartotojo išpakuotos jas pristatant“ – Čiužinys, kurio apsauginę dangą vartotojas pristatant atplėšė	5.4.4. Vartotojo atsakomybė už netinkamus veiksmus su prekėmis
C-465/19 – <i>B &amp; L Elektrogeräte</i>	Direktyva 2011/83/ES – 2 straipsnio 8 punkto c papunktis ir 9 punktas – Ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis – Sąvoka „prekybai skirtos patalpos“ – Sutartis, sudaryta prekybos mugės stende iš karto po to, kai į vartotoją, esantį bendroje mugės patalpose, kreipėsi prekiautojas	2.2. Sutartys, sudarytos kreipusis į vartotoją ne prekybai skirtose patalpose
C-673/17 – <i>Planet49</i>	Direktyva 95/46/EB – Direktyva 2002/58/EB – Reglamentas (ES) 2016/679 – Asmens duomenų tvarkymas ir privataus gyvenimo apsauga elektroninių ryšių srityje – Slapukai – Duomenų subjekto sutikimo sąvoka – Sutikimo pareiškimas naudojant iš anksto pažymėtus langelius	5.6.1. Vartotojo sutikimas, kad paslaugos būtų teikiamos iškart

## 2020 m.

C-583/18 – <i>DB Vertrieb GmbH</i>	Direktyva 2011/83/ES – Taikymo sritis – Paslaugų sutartis – 2 straipsnio 6 punktas – Sutartis dėl keleivinio transporto paslaugų – 3 straipsnio 3 dalies k punktas – Kortelės, suteikiančios teisę pasinaudoti nuolaidomis vėliau sudaromų keleivinio transporto sutarčių atveju – Tokių kortelių pardavimas internetu neinformuojant vartotojo apie teisę atsisakyti sutarties	1.7.5. Keleivinis transportas
C-208/19 – <i>NK (individualaus namo projektas)</i>	Direktyva 2011/83/ES – Taikymo sritis – 3 straipsnio 3 dalies f punktas – Sąvoka „sutartis dėl naujų pastatų statymo“ – 16 straipsnio c punktas – Sąvoka „prekės, pagamintos pagal vartotojo nurodytas specifikacijas arba aiškiai pritaikytos jo asmeninėms reikmėms“ – Architekto ir vartotojo sutartis dėl naujo individualaus namo projekto parengimo	1.7.1. Nuomos sutartys ir pastatų sutartys 5.1.1.2. Pagal vartotojo nurodytas specifikacijas pagamintos arba jo asmeninėms reikmėms aiškiai pritaikytos prekės
C-266/19 – <i>EIS</i>	Direktyva 2011/83/ES – 6 straipsnio 1 dalies c ir h punktai ir 4 dalis – I priedo A dalis – Teisė atsisakyti sutarties – Informacija apie pasinaudojimo teise atsisakyti sutarties sąlygas, terminą ir tvarką, kurią privalo suteikti prekiautojas – Prekiautojo pareiga nurodyti savo telefono numerį, „jei turi“ – Apimtis	5.2. Informacija apie teisę atsisakyti sutarties
C-329/19 – <i>Condominio di Milano, via MEDA</i>	Direktyva 93/13/EEB – Nesąžiningos sąlygos sutartyse su vartotojais – 1 straipsnio 1 dalis – 2 straipsnio b punktas – Sąvoka „vartotojas“ – Daugiabučio namo savininkų bendrija	1.1. Prekiautojo ir vartotojo apibrėžtys
C-380/19 – <i>Deutsche Apotheker</i>	Direktyva 2011/83/ES – Alternatyvus ginčų sprendimas – 13 straipsnio 1 ir 2 dalys – Privaloma informacija – Informacijos prieinamumas	3.3.4. Neteisminė žalos atlyginimo tvarka
C-529/19 – <i>Möbel Kraft</i>	Direktyva 2011/83/ES – 16 straipsnio c punktas – Teisė atsisakyti sutarties – Išimtis – Prekės, kurios pagaminamos pagal vartotojo nurodytas specifikacijas arba aiškiai pritaikomos jo asmeninėms reikmėms – Prekės, kurias prekiautojas pradėjo gaminti	5.1.1.2. Pagal vartotojo nurodytas specifikacijas pagamintos arba jo asmeninėms reikmėms aiškiai pritaikytos prekės
C-641/19 – <i>PE Digital</i>	Direktyva 2011/83/ES – 2 straipsnio 11 punktas, 14 straipsnio 3 dalis ir 16 straipsnio m punktas – Nuotolinės prekybos sutartis – Skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimas – Teisė atsisakyti sutarties – Vartotojo pareigos sutarties atsisakymo atveju – Sumos, kurią turi sumokėti vartotojas už paslaugas, suteiktas prieš jam pasinaudojant teise atsisakyti sutarties, nustatymas – Teisės atsisakyti sutarties išimtis skaitmeninių paslaugų teikimo atveju	1.5. Skirtumas tarp skaitmeninių paslaugų ir internetinio skaitmeninio turinio 5.6.2. Vartotojo pareiga atlyginti už suteiktas paslaugas

## 2021 m.

C-922/19 – <i>Stichting Waternet</i>	Direktyva 97/7/EB – 9 straipsnis – Direktyva 2011/83/ES – 27 straipsnis – Direktyva 2005/29/EB – 5 straipsnio 5 dalis – I priedo 29 punktas – Nesąžininga komercinė veikla – Sąvoka „neužsakytų prekių ar paslaugų pardavimas“ – Geriamojo vandens tiekimas	1.2. Sutarties sąvoka
--------------------------------------	---	-----------------------

C-536/20 – <i>Tiketa</i>	Direktyva 2011/83/ES – 2 straipsnio 2 dalis – sąvoka „prekiautojas“ – 8 straipsnio 1 dalis – informacijos reikalavimai	3.1.2. Informacijos aiškumas ir nuoroda į NKVD 3.2.2. Prekiautojo tapatybė ir kontaktiniai duomenys
C-96/21 – <i>CTS Eventim</i>	Direktyva 2011/83/ES – 16 straipsnio 1 dalis – Teisė atsisakyti kultūros renginio sutarties – elektroninis tarpininkas	5.11.6. Sutartys, kuriose nustatyta konkreti paslaugų teikimo data arba laikotarpis
C-179/21 – <i>Victorinox</i>	Direktyva 2011/83/ES – 6 straipsnio 1 dalies m punktas – informacija apie komercinę garantiją	3.2.6. Garantijos ir garantinis aptarnavimas
C-2649/21 – <i>Fuhrmann-2</i>	Direktyva 2011/83/ES – 8 straipsnio 2 dalies antra pastraipa – užsakymo patvirtinimo mygtuko ar panašios funkcijos ženklėjimas	4.2.1. Informacija, kuri turi būti pateikiama prieš pat pateikiant užsakymą