

DIREKTYVOS

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA 2011/83/ES

2011 m. spalio 25 d.

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

(Tekstas svarbus EEE)

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,

atsižvelgdami į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 114 straipsnį,

atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą,

atsižvelgdami į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę ⁽¹⁾,

atsižvelgdami į Regionų komiteto nuomonę ⁽²⁾,

laikydamisi įprastos teisėkūros procedūros ⁽³⁾,

kadangi:

- (1) 1985 m. gruodžio 20 d. Tarybos direktyvoje dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose ⁽⁴⁾, ir 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis ⁽⁵⁾, nustatytos tam tikros sutartinės vartotojų teisės;
- (2) tos direktyvos buvo peržiūrėtos atsižvelgiant į įgytą patirtį, siekiant supaprastinti ir atnaujinti taikomas taisykles, panaikinti jose esančias neatitiktis ir pašalinti nepageidaujamas spragas. Ta peržiūra parodė, kad tikslinga šias dvi direktyvas pakeisti viena direktyva. Todėl šia

direktyva turėtų būti atitinkamai nustatomos bendriejiems nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių aspektams taikomos standartinės taisyklės pakeičiant minimalaus suderinimo metodą, taikomą ankstesnėse direktyvose, kartu leidžiant valstybėms narėms toliau taikyti arba priimti nacionalines taisykles, susijusias su tam tikrais kitais aspektais;

- (3) sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – SESV) 169 straipsnio 1 dalyje ir 2 dalies a punkte numatyta, kad Sąjunga prisideda prie aukšto vartotojų apsaugos lygio užtikrinimo priimdama priemones pagal SESV 114 straipsnį;
- (4) pagal SESV 26 straipsnio 2 dalį vidaus rinką turi sudaryti vidaus sienų neturinti erdvė, kurioje užtikrinamas laisvas prekių ir paslaugų judėjimas bei įsisteigimo laisvė. Suderinti tam tikrus vartotojų nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių teisės aspektus yra būtina siekiant skatinti realią vartotojų vidaus rinką, kurioje būtų siekiama nustatyti tinkamą pusiausvyrą tarp aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo, tuo pačiu užtikrinant subsidiarumo principo laikymąsi;
- (5) išnaudojamos ne visos tarptautinės nuotolinės prekybos, kuri turėtų būti vienas iš pagrindinių apčiuopiamų vidaus rinkos rezultatų, galimybės. Palyginti su dideliu kelių praėjusių metų vidaus nuotolinės prekybos pardavimo augimu, tarptautinis nuotolinės prekybos pardavimo augimas buvo ribotas. Ypač didelis vidaus ir tarptautinės nuotolinės prekybos augimo skirtumas būdingas pirkimui–pardavimui internetu, kuris pasižymi didelėmis tolesnio augimo galimybėmis. Tarptautines sutarčių, sudarytų ne prekybai skirtose patalpose (tiesioginio pirkimo–pardavimo), galimybes varžo keletas veiksnių, įskaitant įmonėms taikomas skirtingas nacionalines vartotojų apsaugos taisykles. Palyginti su šalies tiesioginio pirkimo–pardavimo augimu per praėjusius kelerius metus, visų pirma paslaugų sektoriuje (pvz., viešosios paslaugos), vartotojų, kurie naudojami tokia tarptautinio pirkimo galimybe, skaičius toliau išliko nedidelis. Reaguodamos į daugelyje valstybių narių atsivėrusias didesnes verslo galimybes, mažosios ir vidutinės įmonės (taip pat

⁽¹⁾ OL C 317, 2009 12 23, p. 54.

⁽²⁾ OL C 200, 2009 8 25, p. 76.

⁽³⁾ 2011 m. birželio 23 d. Europos Parlamento pozicija (dar nepaskelbta Oficialiajame leidinyje) ir 2011 m. spalio 10 d. Tarybos sprendimas.

⁽⁴⁾ OL L 372, 1985 12 31, p. 31.

⁽⁵⁾ OL L 144, 1997 6 4, p. 19.

- individualūs prekiautojai) arba tiesioginio pirkimo–pardavimo bendrovių atstovai turėtų būti labiau linkę pasinaudoti verslo galimybėmis kitose valstybėse narėse, visų pirma pasienio regionuose. Todėl visiškas vartotojų informacijos ir teisės atsakyti sutarties suderinimas nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytose sutartyse padės pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir pagerinti įmonių ir vartotojų vidaus rinkos veikimą;
- (6) dėl tam tikrų skirtumų atsiranda didelių vidaus rinkos kliūčių, darančių neigiamą poveikį prekiautojams ir vartotojams. Dėl tų skirtumų prekiautojams, kurie ketina parduoti prekes arba teikti paslaugas kitoje valstybėje, padidėja atitikties išlaidos. Neproporcinga fragmentacija taip pat daro neigiamą poveikį vartotojų pasitikėjimui vidaus rinka;
- (7) visiškas kai kurių pagrindinių reglamentavimo aspektų suderinimas turėtų labai padidinti teisinį tikrumą vartotojams ir prekiautojams. Tiek vartotojai, tiek prekiautojai galėtų remtis viena reglamentavimo sistema, pagrįsta aiškiai apibrėžtomis teisinėmis sąvokomis, visoje Sąjungoje reglamentuojančiomis tam tikrus įmonių ir vartotojų sutarčių aspektus. Tokiu suderinimu būtų panaikintos dėl taisyklių nenuoseklumo kylančios kliūtys ir užbaigtas šios srities vidaus rinkos kūrimas. Tas kliūtis galima panaikinti tik nustatant vienodas taisykles Sąjungos lygiu. Be to, visoje Sąjungoje būtų užtikrinamas aukštas bendras vartotojų apsaugos lygis;
- (8) reglamentavimo aspektai, kurie turi būti suderinti, turėtų būti susiję tik su prekiautojų ir vartotojų sudarytomis sutartimis. Todėl šia direktyva neturėtų būti daromas poveikis nacionalinei teisei, reglamentuojančiai darbo sutartis, sutartis, susijusias su paveldėjimo teisėmis, sutartis, susijusias su šeimos teise, ir bendrovių įsteigimo bei organizavimo sutartis arba partnerystės susitarimus;
- (9) šia direktyva nustatomos taisyklės dėl informacijos, kuri turi būti pateikiama sudarant nuotolinės prekybos sutartis, sutartis ne prekybai skirtose patalpose ir kitas sutartis, kurios nėra nuotolinės prekybos ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys. Šioje direktyvoje taip pat reglamentuojama teisė atsakyti nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių ir suderinamos tam tikros nuostatos dėl įmonių su vartotojais sudaromų sutarčių vykdymo ir kai kurių kitų aspektų;
- (10) taikant šią direktyvą neturėtų būti daromas poveikis 2008 m. birželio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentui (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinės prievolės taikytinos teisės (Roma I) ⁽¹⁾;
- (11) taikant šią direktyvą neturėtų būti daromas poveikis Sąjungos nuostatoms, reglamentuojančioms konkrečias sritis, pavyzdžiui, žmonėms vartoti skirtus vaistus, medicinos prietaisus, privatumą ir elektroninius ryšius, pacientų teises į sveikatos priežiūros paslaugas kitose valstybėse narėse, maisto produktų ženklinimą ir elektros energijos bei gamtinių dujų vidaus rinką;
- (12) šioje direktyvoje numatyti informacijos teikimo reikalavimai turėtų papildyti 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2006/123/EB dėl paslaugų vidaus rinkoje ⁽²⁾ ir 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva) ⁽³⁾ nustatytus informacijos teikimo reikalavimus. Valstybėms narėms turėtų būti paliekama galimybė nustatyti papildomus informacijos teikimo reikalavimus paslaugų teikėjams, įsisteigusiems jų teritorijoje;
- (13) valstybėms narėms turėtų būti palikta kompetencija, laikantis Sąjungos teisės aktų, taikyti šios direktyvos nuostatas į jos taikymo sritį nepatenkantiems klausimams. Tokiu būdu valstybės narės gali palikti galioti šios direktyvos nuostatas ar tam tikras jos nuostatas atitinkančius nacionalinės teisės aktus arba priimti naujus teisės aktus dėl sandorių, kuriems netaikoma ši direktyva. Pavyzdžiui, valstybė narė gali nuspręsti šioje direktyvoje numatytas taisykles taikyti juridiniams asmenims arba fiziniams asmenims, kurie nėra vartotojai šios direktyvos prasme, pavyzdžiui, nevyriausybinių organizacijų, verslą pradedančių ar mažosios ir vidutinės įmonės. Analogiškai, valstybės narės gali taip pat taikyti šios direktyvos nuostatas sutartims, kurios nėra nuotolinės prekybos sutartys, kaip apibrėžta šioje direktyvoje, pavyzdžiui, sutartims, kurios nėra sudarytos pagal organizuotą nuotolinę pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą. Be to, valstybės narės gali taip pat palikti galioti arba priimti nacionalines nuostatas dėl klausimų, kurie šioje direktyvoje nėra konkrečiai nagrinėjami, pavyzdžiui, papildomos taisyklės dėl pirkimo–pardavimo sutarčių, įskaitant taisykles, susijusias su prekių pristatymu, arba reikalavimais teikti informaciją sutarties galiojimo laikotarpiu;
- (14) šia direktyva neturėtų būti daromas poveikis nacionalinei sutarčių teisei tiek, kiek sutarčių teisės aspektai nėra reglamentuojami šia direktyva. Todėl taikant šią direktyvą neturėtų būti daromas poveikis nacionalinei teisei, reglamentuojančiai, pavyzdžiui, sutarties sudarymą ar galiojimą (pvz., nesutikimą). Analogiškai, šia direktyva taip pat neturėtų būti daromas poveikis nacionalinei teisei, kiek tai susiję su bendrosiomis sutartinėmis teisių gynimo priemonėmis, valstybės ekonomiką reglamentuojančiomis taisyklėmis, pavyzdžiui, taisyklėmis dėl pernelyg didelių ir lupikiškų kainų, ir taisyklėmis dėl neetiškų teisinių sandorių;

⁽¹⁾ OL L 177, 2008 7 4, p. 6.

⁽²⁾ OL L 376, 2006 12 27, p. 36.

⁽³⁾ OL L 178, 2000 7 17, p. 1.

- (15) šia direktyva neturėtų būti derinami vartotojų sutartims taikomi kalbos reikalavimai. Todėl valstybės narės nacionalinėje teisėje gali palikti galioti ar priimti kalbos reikalavimus dėl su sutartimis susijusios informacijos ir sutarčių sąlygų;
- (16) šia direktyva neturėtų būti daromas poveikis nacionalinės teisės aktams dėl teisinio atstovavimo, pavyzdžiui, taisyklėms, susijusioms su asmeniu, kuris veikia prekiautojo vardu ar jo naudai (pavyzdžiui, tarpininkui arba patikėtinii). Valstybės narės šioje srityje turėtų išlaikyti kompetenciją. Ši direktyva turėtų būti taikoma visiems prekiautojams, nesvarbu, ar jie yra valdomi valstybės, ar yra privatus;
- (17) termino „vartotojas“ apibrėžtis turėtų apimti fizinius asmenis, kurie siekia tikslų, nesusijusių su jų verslu, prekyba, amatu ar profesija. Vis dėlto, 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;
- (18) šia direktyva nedaroma įtaka valstybių narių teisei vadovaujantis Sąjungos teisės aktais apibrėžti, ką jos laiko bendrų ekonominių interesų paslaugomis, kaip šias paslaugas reikėtų organizuoti ir finansuoti, laikantis valstybės pagalbos teikimo taisyklių, ir kokios tikslios pareigos joms turėtų būti taikomos;
- (19) skaitmeninis turinys – tai duomenys, kurie kuriami ir pateikiami skaitmenine forma, pavyzdžiui, kompiuterinės programos, taikomosios programos, žaidimai, muzika, vaizdo medžiaga arba tekstai, neatsižvelgiant į tai, ar jais galima naudotis parsisiunčiant ar pasinaudojant srautiniu duomenų siuntimu, fizine laikmena ar bet kuria kita priemone. Ši direktyva turėtų būti taikoma sutartims dėl skaitmeninio turinio teikimo. Tuo atveju, jei skaitmeninis turinys pateikiamas įrašytas fiziniame laikmenoje, pavyzdžiui, kompaktiniuose diskuose arba skaitmeniniuose vaizdo diskuose, jis turėtų būti laikomas preke šios direktyvos prasme. Panašiai, kaip vandens, dujų ar elektros energijos tiekimo sutartys, jeigu nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, arba centralizuoto šilumos tiekimo sutartys, fiziniame laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio pateikimo sutartys pagal šią direktyvą neturėtų būti laikomos nei pirkimo–pardavimo, nei paslaugų teikimo sutartimis. Sudarant tokias sutartis vartotojas turėtų turėti teisę atsisakyti sutarties, išskyrus atvejus, kai buvo gautas jo sutikimas, kad sutartis būtų pradėta vykdyti sutarties atsisakymo laikotarpiu, ir kai vartotojas pripažino, kad jis dėl to praras teisę atsisakyti sutarties. Greta bendrų informacijos reikalavimų, prekiautojas turėtų informuoti vartotoją apie skaitmeninio turinio funkcines savybes ir atitinkamą suderinamumą. Funkcinių savybių sąvoka turėtų aprėpti būdus, kaip gali būti naudojamas skaitmeninis turinys, pavyzdžiui, vartotojų elgesio stebėseną; ji taip pat turėtų apimti esamus arba nesamus techninius apribojimus, tokius kaip antai apsaugą naudojant per skaitmeninių teisių valdymo sistemą ar regioninį kodavimą. Atitinkamo suderinamumo sąvoka apima informaciją apie standartinę aparatinę ir programinę įrangą, su kuria suderinamas skaitmeninis turinys, pavyzdžiui, operacinę sistemą, reikiamą versiją ir tam tikras aparatinės įrangos savybes. Komisija turėtų išnagrinėti, ar reikia išsamesnių suderintų nuostatų, susijusių su skaitmeniniu turiniu, ir prireikus pateikti teisėkūros pasiūlymą dėl šio klausimo išsprendimo;
- (20) 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. 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;
- (21) ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis turėtų būti apibrėžta kaip sutartis, sudaryta vietoje, kuri nėra prekybai skirtos prekiautojo patalpos, pavyzdžiui, vartotojo namuose arba darbo vietoje fiziškai kartu dalyvaujant prekiautojui ir vartotojui. Sutarties sudarymo ne prekybai skirtose patalpose kontekste, vartotojui gali būti daromas potencialus psichologinis spaudimas arba vartotojas gali susidurti su netikėtumais, nepaisant to, ar vartotojas prekiautoją kvietė, ar ne. Ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties termino apibrėžtis taip pat turėtų apimti situacijas, kai asmeniškai ir betarpiškai kreipiamasi į vartotoją sutarties sudarymo ne prekybai skirtose patalpose kontekste, tačiau sutartis sudaroma iš karto po to prekybai skirtose prekiautojo patalpose arba naudojantis nuotolinio ryšio priemonėmis. Ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties apibrėžtis neturėtų apimti situacijų, kai prekiautojas iš pradžių atvyksta

- į vartotojo namus tik siekdamas atlikti matavimus arba pateikti sąmatą ir vartotojui dėl to neatsiranda jokių išpareigojimų, o sutartis remiantis prekiautojo pateikta sąmata sudaroma tik vėlesniu momentu prekybai skirtose prekiautojo patalpose arba naudojantis nuotolinio ryšio priemonėmis. Tokiais atvejais laikoma, kad sutartis sudaryta ne iš karto po to, kai prekiautojas kreipėsi į vartotoją, ir vartotojas, prieš sudarydamas sutartį, turėjo laiko apsvaistyti prekiautojo pateiktą sąmatą. Produktai, nupirkti per prekiautojo organizuotą ekskursiją, kurios metu jis reklamuoja ir parduoda išgytus produktus, turėtų būti laikomi išgytais sudarius sutartis ne prekybai skirtose patalpose;
- (22) prekybai skirtomis patalpomis turėtų būti laikomos bet kokios rūšies patalpos (pavyzdžiui, parduotuvės, kioskai ar transporto priemonės), kuriomis prekiautojas naudojasi kaip nuolatine ar įprastine prekybos vieta. Turgaviečių prekystaliai ir parodų standai turėtų būti laikomi prekybai skirtomis patalpomis, jeigu jie atitinka šią sąlygą. 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. Viešai prieinamos vietos, pavyzdžiui, gatvės, prekybos centrai, paplūdimiai, sporto infrastruktūros objektai ir viešasis transportas, kuriuose prekiautojas išimties tvarka vykdo savo verslo veiklą, taip pat privatūs namai ar darbo vietos neturėtų būti laikomos prekybai skirtomis patalpomis. Prekybai skirtomis patalpomis pagal šią direktyvą laikomos prekybos patalpos, priklausančios asmenims, kurie veikia prekiautojo vardu ar jo naudai, kaip apibrėžta šioje direktyvoje;
- (23) patvariosiose laikmenose 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;
- (24) viešajame aukcione prekiautojai ir vartotojai dalyvauja asmeniškai arba jiems suteikiama galimybė dalyvauti asmeniškai. Prekes ir paslaugas vartotojams prekiautojas siūlo per varžytynes, kurios kai kuriose valstybėse narėse yra leistinos įstatymine tvarka, ir kurių metu leidžiama siūlyti parduoti prekes ar paslaugas viešosios prekybos būdu. Laimėjęs asmuo privalo įsigyti prekes ar paslaugas. Vartotojų ir prekiautojų interneto platformų naudojimas aukciono tikslais neturėtų būti laikomas viešuoju aukcionu šios direktyvos prasme;
- (25) ši direktyva turėtų būti taikoma centralizuoto šilumos tiekimo sutartims, analogiškai kaip ir vandens, dujų ar elektros energijos tiekimo sutartims. Centralizuotas šildymas – šilumos, *inter alia*, kaip garų arba kaip karšto vandens, tiekimas iš centrinio gamybos šaltinio per perdavimo ir paskirstymo sistemas keliems pastatams, siekiant juos apšildyti;
- (26) sutartims, susijusioms su nekilnojamojo turto arba teisių į nekilnojamąjį turtą perdavimu arba tokio nekilnojamojo turto arba teisių sukūrimu arba įgijimu, sutartims dėl naujų būstų statybos arba dėl esminio esamų pastatų pertvarkymo, taip pat sutartims dėl gyvenamojo būsto suteikimo nuomos tikslais jau taikoma nemažai specialių nuostatų pagal nacionalinę teisę. Tos sutartys apima, pavyzdžiui, nebaigto nekilnojamojo turto pirkimą–pardavimą arba išperkamąją nuomą. Šios direktyvos nuostatos nėra pritaikytos minėtosioms sutartims, todėl jos neturėtų patekti į jos taikymo sritį. Esminis pakeitimas – naujo pastato pastatymui prilyginamas pakeitimas, pavyzdžiui, kai paliekamas tik seno pastato fasadas. Paslaugų sutartys, visų pirma tos sutartys, kurios susijusios su priestatų prie pastatų statyba (pavyzdžiui, garažo ar verandos) ir su pastatų remontu bei renovacija, kai 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;
- (27) transporto paslaugos apima keleivinį transportą ir prekių gabenimą. Keleivinis transportas neturėtų patekti į šios direktyvos taikymo sritį, nes jį jau reglamentuoja kiti Sąjungos teisės aktai, arba, viešojo transporto ir taksi atveju, – nacionalinės teisės aktai. Vis dėlto šios direktyvos nuostatos, kuriomis siekiama apsaugoti vartotojus nuo pernelyg didelių mokesčių už naudojimąsi tam tikra mokėjimo priemone arba nuo paslėptų išlaidų, turėtų būti taikomos taip pat ir keleivinio transporto sutartims. Prekių gabenimo ir automobilių nuomos paslaugoms turėtų būti taikoma šioje direktyvoje numatyta vartotojų apsauga, išskyrus teisę atsisakyti sutarties;
- (28) siekiant išvengti prekiautojams nustatytos administracinės naštos, valstybės narės gali nuspręsti netaikyti šios direktyvos tais atvejais, kai ne prekybai skirtose patalpose parduodamos nedidelės vertės prekės arba paslaugos. Reikėtų nustatyti pakankamai žemą piniginių ribą, kad ši nuostata būtų netaikoma tik mažos vertės pirkiniams. Valstybėms narėms turėtų būti suteikta galimybė šią vertę apibrėžti nacionalinės teisės aktuose, nustatant, kad ji neviršytų 50 EUR. Kai vartotojas tuo pačiu metu sudaro dvi arba daugiau sutarčių dėl susijusių dalykų, šios ribos taikymo tikslais reikėtų atsižvelgti į jų bendrą vertę;

- (29) socialinės paslaugos pasižymi iš esmės skirtingomis ypatybėmis, kurios apibrėžtos konkrečius sektorius reglamentuojančiuose teisės aktuose, iš dalies Sąjungos, iš dalies nacionaliniu lygiu. Socialinės paslaugos apima, viena vertus, paslaugas, skirtas ypatingai nepalankioje socialinėje padėtyje esantiems ar mažas pajamas gaunantiems asmenims, taip pat paslaugas, skirtas asmenims ir šeimoms, kuriems reikia pagalbos vykdant įprastas kasdienes užduotis, ir, kita vertus, paslaugas, skirtas visiems asmenims, kuriems reikia ypatingos pagalbos, paramos, apsaugos ar paskatinimo konkrečiu gyvenimo etapu. Be kita ko, socialinėms paslaugoms priskiriamos vaikams ir jaunimui skirtos paslaugos, pagalbines paslaugas šeimoms, vienišiesiems tėvams ir vyresnio amžiaus asmenims bei migrantams skirtos paslaugos. Socialinės paslaugos apima tiek trumpalaikės, tiek ilgalaikės priežiūros paslaugas, pavyzdžiui, priežiūrą namuose teikiančių tarnybų arba būstą kartu su priežiūra teikiančių įstaigų paslaugas ir globos namų ar būstų paslaugas (slaugos namai). Socialinės paslaugos apima ne tik valstybės įgaliotų teikėjų arba valstybės pripažintų labdaros organizacijų nacionaliniu, regioniniu ar vietos lygiu teikiamas paslaugas, bet ir privačios veiklos vykdytojų teikiamas paslaugas. Socialinėms paslaugoms netikslinga taikyti šios direktyvos nuostatų, todėl jos neturėtų pateikti į jos taikymo sritį;
- (30) dėl sveikatos priežiūros paslaugų sudėtingumo technine prasme, jų svarbos bendrojo intereso paslaugoms ir jų didelio finansavimo iš valstybės, joms reglamentuoti reikia specialaus reglamentavimo. 2011 m. kovo 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2011/24/ES dėl pacientų teisių į tarpvalstybines sveikatos priežiūros paslaugas įgyvendinimo ⁽¹⁾ sveikatos priežiūros paslaugos apibrėžtos kaip „sveikatos priežiūros specialistų pacientams teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos, siekiant įvertinti, palaikyti ar atstatyti jų sveikatos būklę, įskaitant receptų vaistams ir medicinos prietaisams išrašymą, vaistų ir medicinos prietaisų išdavimą ir (arba) pardavimą bei tiekimą“. Toje direktyvoje sveikatos priežiūros specialistas apibrėžtas kaip medicinos gydytojas, bendrosios praktikos slaugytojas, gydytojas odontologas, akušeris arba vaistininkas, kaip apibrėžta 2005 m. rugsėjo 7 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2005/36/EB dėl profesinių kvalifikacijų pripažinimo ⁽²⁾, arba kitas specialistas, sveikatos priežiūros sektoriuje vykdamas veiklą, kurios rūšis priskiriama Direktyvos 2005/36/EB 3 straipsnio 1 dalies a punkte apibrėžtai reglamentuojamai profesijai arba asmuo, kuris pagal gydymo valstybės narės teisės aktus laikomas sveikatos priežiūros specialistu. Sveikatos priežiūros paslaugoms netikslinga taikyti šios direktyvos nuostatų, todėl jos neturėtų pateikti į jos taikymo sritį;
- (31) azartiniais lošimams ši direktyva neturėtų būti taikoma. Azartinių lošimų veikla susijusi su pinigine verte turinčiais statymais tikimybių principu pagrįstų žaidimų metu, įskaitant loterijas, lošimą kazino ir lažybas. Valstybėms narėms turėtų būti sudarytos galimybės patvirtinti kitas, taip pat ir griežtesnes vartotojų apsaugos priemones, taikomas tokiai veiklai;
- (32) esančiuose, *inter alia*, su vartotojams skirtų finansinių paslaugų, kelionių paketų ar pakaitinio naudojimosi teisės reglamentavimu susijusiuose Sąjungos teisės aktuose nustatomos įvairios vartotojų apsaugos taisyklės. Atsižvelgiant į tai, ši direktyva neturėtų būti taikoma tose srityse. Finansinių paslaugų srityje reikėtų skatinti valstybes nares priimant tas sritis, kurios neregamentuojamos Sąjungos lygiu, reglamentuojančius teisės aktus taip vadovautis esančiais šios srities Sąjungos teisės aktais, kad būtų užtikrintos vienodos sąlygos visiems vartotojams ir visoms sutartims dėl finansinių paslaugų;
- (33) prekiautojai informaciją vartotojui privalėtų pateikti prieš vartotojui sumokant prekiautojui užstatą, taip pat prieš užblokuojant sumą vartotojo kreditinėje ar debetinėje kortelėje;
- (34) prekiautojas turėtų vartotojui pateikti aiškią ir išsamią informaciją vartotojui prisiimant išpareigojimus pagal nuotolinės prekybos arba ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį, kitą sutartį, kuri nėra nuotolinės prekybos arba ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis, arba bet kurią atitinkamą pasiūlymą sudaryti sutartį. Teikdamas minėtą informaciją 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;
- (35) informacija, kurią prekiautojas turi pateikti vartotojui, turėtų būti privaloma ir neturėtų būti keičiama. Vis dėlto sutarties šalims turėtų būti suteikta galimybė aiškiai susitarti dėl vėliau sudarytos sutarties turinio, pavyzdžiui, tiekimo sąlygų, keitimo;
- (36) nuotolinės prekybos sutarčių atveju informacijos reikalavimai turėtų būti pritaikyti atsižvelgiant į techninius tam tikrų priemonių suvaržymus, kaip antai tam tikrų mobiliųjų telefonų ekranų ženklų skaičiaus apribojimas arba televizijos pardavimo reklamos intarpų laiko suvaržymai. Tokiais atvejais prekiautojas turėtų vykdyti minimalius informacijos reikalavimus ir nurodyti vartotojui kitą informacijos šaltinį, pavyzdžiui, pateikti nemokamą telefono numerį arba interneto nuorodą į prekiautojo svetainę, kurioje reikiama informacija pateikiama tiesiogiai ir yra lengvai prieinama. Kalbant apie reikalavimą informuoti vartotoją apie prekių grąžinimo išlaidas, jei šios prekės dėl savo pobūdžio negali būti įprastiniu būdu grąžinamos paštu, laikoma, kad prekiautojas įvykdo šį reikalavimą, jei jis, pavyzdžiui, nurodo vieną vežėją (pvz., vežėją, kuriam jis pavedė pristatyti prekes) ir vieną prekių grąžinimo kainą. Tuo atveju, jei prekiautojas negali iš anksto pagrįstai apskaičiuoti prekių grąžinimo išlaidų, pavyzdžiui, todėl, kad pats prekiautojas neorganizuoja prekių grąžinimo, jis turi nurodyti, kad

⁽¹⁾ OL L 88, 2011 4 4, p. 45.

⁽²⁾ OL L 255, 2005 9 30, p. 22.

- 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;
- (37) kadangi nuotolinės prekybos atveju prieš sudarydamas sutartį vartotojas negali pamatyti prekių, jis turėtų turėti teisę atsisakyti sutarties. Dėl tos pačios priežasties vartotojui turėtų būti leidžiama išbandyti ir patikrinti prekes, kurias jis nusipirko, tiek, kiek būtina siekiant nustatyti prekių pobūdį, savybes ir veikimo būdą. Ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių atveju vartotojas turėtų turėti teisę atsisakyti sutarties dėl galimų netikėtumų ir (arba) psichologinio spaudimo. Sutarties atsisakymu turėtų būti nutraukiama sutarties šalių pareiga vykdyti sutartį;
- (38) interneto prekybos svetainėse ne vėliau kaip pradėdant užsakymo procesą turėtų būti aiškiai ir įskaitomai pateikiama informacija, ar yra bet kokio pobūdžio pristatymo apribojimų ir kokie mokėjimo būdai yra priimtini;
- (39) 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 prie pat prašomo užsakymo patvirtinimo. Taip pat svarbu užtikrinti, kad tokiais atvejais vartotojas galėtų nustatyti momentą, kada jis prisiima mokėjimo prekiautojui pareigą. Taigi vartotojo dėmesys turėtų būti konkrečiai nedviprasmiškomis formuluotėmis atkreipiamas į tai, kad pateikiant užsakymą atsiranda mokėjimo prekiautojui pareiga;
- (40) šiuo metu nevienoda skirtingose valstybėse narėse ir nuotolinės prekybos bei ne prekybai skirtose patalpose sudarytomis sutartims taikomos teisės atsisakyti sutarties laikotarpio trukmė sukelia teisinį netikrumą ir atitiktis išlaidas. Toks pats teisės atsisakyti sutarties laikotarpis turėtų būti taikomas visoms nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytomis sutartims. Paslaugų sutarčių atveju sutarties atsisakymo laikotarpis turėtų baigtis po 14 dienų nuo tos dienos, kai sudaryta sutartis. Pirkimo-pardavimo sutarčių atveju sutarties atsisakymo laikotarpis turėtų baigtis po 14 dienų nuo tos dienos, kai vartotojas ar vartotojo nurodyta trečioji šalis, išskyrus vežėją, fiziškai įgyja prekes. Be to, vartotojas turėtų galėti pasinaudoti teise atsisakyti sutarties prieš fiziškai įgydamas prekes. Jei vienu užsakymu vartotojas užsakė ne vieną prekę ir jos pristatomos atskirai, sutarties atsisakymo laikotarpis turėtų baigtis po 14 dienų nuo tos dienos, kurią vartotojas fiziškai įgyja paskutinę prekę. Jeigu prekė pristatoma skirtingomis partijomis arba dalimis, sutarties atsisakymo laikotarpis turėtų baigtis po 14 dienų nuo tada, kai vartotojas fiziškai įgyja paskutinę partiją arba dalį;
- (41) siekiant užtikrinti teisinį tikrumą šioje direktyvoje nustatyti laikotarpiai turėtų būti skaičiuojami pagal 1971 m. birželio 3 d. Tarybos reglamentą (EEB, Euratomas) Nr. 1182/71, nustatantį terminams, datoms ir laikotarpiams taikytinas taisykles⁽¹⁾. Todėl 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;
- (42) nuostatomis, susijusiomis su teise atsisakyti sutarties, neturėtų būti daromas poveikis valstybių narių įstatymams ir teisės aktams, reglamentuojantiems sutarties nutraukimą ar vykdymo neužtikrinimą, arba neturėtų būti ribojama vartotojo galimybė įvykdyti sutartinius įsipareigojimus iki sutartyje nustatyto termino;
- (43) jeigu prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį arba sutartį ne prekybai skirtose patalpose prekiautojas tinkamai neinformavo vartotojo, sutarties atsisakymo laikotarpis turėtų būti pratęstas. Vis dėlto siekiant užtikrinti teisinį tikrumą sutarties atsisakymo laikotarpio trukmės požiūriu, reikėtų nustatyti 12 mėnesių laikotarpį;
- (44) kitose šalyse parduodantys prekiautojai yra patyrę išlaidų dėl skirtingo teisės atsisakyti sutarties taikymo valstybėse narėse. Įvedus suderintą pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, kurią vartotojai galėtų naudoti, turėtų supaprastėti sutarties atsisakymo procesas ir būtų užtikrintas teisinis tikrumas. Dėl šių priežasčių valstybės narės neturėtų nustatyti papildomų Sąjungos pavyzdinės formos pateikimo reikalavimų, pavyzdžiui, dėl šrifto dydžio. 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 patvariąja laikmena, kai prekiautojui praneša, kad atsisako sutarties;

⁽¹⁾ OL L 124, 1971 6 8, p. 1.

- (45) patirtis rodo, kad daugelis vartotojų ir prekyautojų teikia pirmenybę bendravimui per prekyautojo svetainę, kur prekyautojui turėtų būti suteikiama galimybė pasiūlyti vartotojui užpildyti sutarties atsisakymo formą internete. Šiuo atveju prekyautojas turi nedelsdamas, pavyzdžiui, elektroniniu paštu nusiųsti gavimo patvirtinimą;
- (46) tuo atveju, kai pirkėjas sutarties atsisako, prekyautojas turėtų grąžinti visas pirkėjo sumokėtas sumas, įskaitant mokesčių, sumokėtų už prekyautojo išlaidas pristatant prekes vartotojui. Grąžinimas neturėtų vykti suteikiant kuponą, nebent vartotojas panaudojo kuponus pradinei mokėjimo operacijai ar aiškiai juos priėmė. Tuo atveju, jei vartotojas aiškiai pasirenka tam tikrą pristatymo būdą (pavyzdžiui, pristatymą skubos tvarka per 24 val.), nors prekyautojas siūlė įprastą ir bendrai priimtina pristatymo būdą, kuriuo naudojantis būtų patirtos mažesnės pristatymo išlaidos, vartotojas turėtų apmokėti šių dviejų pristatymo būdų kainos skirtumą;
- (47) 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. 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. Vadinasi, vartotojas sutarties atsisakymo laikotarpiu turėtų elgtis su prekėmis rūpestingai ir jas rūpestingai apžiūrėti. Vartotojo pareigos sutarties atsisakymo atveju neturėtų būti atgrasymas nuo galimybės pasinaudoti savo teise atsisakyti sutarties;
- (48) vartotojas turėtų grąžinti prekes ne vėliau kaip per 14 dienų po to, kai pranešė prekyautojui apie sprendimą atsisakyti sutarties. Situacijose, kai prekyautojas arba vartotojas nevykdo pareigų, susijusių su pasinaudojimu teise atsisakyti sutarties, turėtų būti taikomos laikantys šios direktyvos nacionalinės teisės aktuose numatytos sankcijos ir sutarčių teisės nuostatos;
- (49) tiek nuotolinės prekybos, tiek ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių atvejais turėtų būti tam tikrų teisės atsisakyti sutarties išimčių. Teisę atsisakyti sutarties gali būti netikslinga taikyti, pavyzdžiui, dėl konkrečių prekių ar paslaugų pobūdžio. Pavyzdžiui, tai taikoma vynui, kuris buvo pristatytas praėjus daug laiko po spekuliacinio pobūdžio sutarties sudarymo, kai vyno vertė priklauso nuo rinkos svyravimų („vin en primeur“). Teisę atsisakyti sutarties taip pat neturėtų būti taikoma prekėms, pagamintoms pagal vartotojo pateiktas specifikacijas arba aiškiai pritaikytoms jo asmeninėms reikmėms, pavyzdžiui, pagal specialų užsakymą pasiūtoms užuolaidoms, ar pavyzdžiui, tiekiamam kurui, kuris yra prekė, pagal savo pobūdį po pristatymo neatskiriamai susimaišanti su kitais daiktais. Be to, teisės atsisakyti sutartį suteikimas vartotojui gali būti netikslingas tam tikrų paslaugų atveju, kai sudarant sutartį skiriami ištekliai, kuriuos, jei buvo pasinaudota teise atsisakyti sutarties, prekyautojui 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;
- (50) viena vertus, vartotojas turėtų turėti galimybę pasinaudoti teise atsisakyti sutarties net tuo atveju, kai jis paprašė, kad paslaugos būtų teikiamos dar nepasibaigus sutarties atsisakymo laikotarpiui. Kita vertus, jeigu vartotojas iš tiesų pasinaudoja teise atsisakyti sutarties, prekyautojui turėtų būti užtikrinta, kad jam bus tinkamai sumokėta už suteiktas paslaugas. 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 prekyautojų atliktos atitinkamos paslaugos kainas sutarties sudarymo momentu. Todėl suteikti paslaugas dar nepasibaigus sutarties atsisakymo laikotarpiui vartotojas turėtų aiškiai paprašyti pateikdamas aiškų prašymą, o ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių atveju - pateikdamas prašymą patvariojoje laikmenoje. Analogiškai prekyautojas turėtų patvariojoje laikmenoje informuoti vartotoją apie bet kokią pareigą sumokėti proporcingas išlaidas už jau suteiktas paslaugas. 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;
- (51) pagrindinės problemos, su kuriomis susiduria vartotojai, ir viena iš pagrindinių ginčų su prekyautojais priežasčių susisijusios su prekių pristatymu, įskaitant prekių praradimą arba sugadinimą gabenant ir pavėluotą arba dalinį prekių pristatymą. Todėl tikslinga aiškiai išdėstyti ir suderinti nacionalines taisykles dėl momento, kada turėtų būti atliktas pristatymas. Pristatymo vieta ir sąlygos, taip pat prekių nuosavybės teisių perėjimo sąlygų ir tokių teisių perėjimo momento nustatymą reglamentuojančios taisyklės ir toliau turėtų būti reglamentuojamos nacionalinės teisės aktais, todėl joms neturėtų būti daromas poveikis šia direktyva. Tomis taisyklėmis dėl pagal šią direktyvą nustatyto pristatymo turėtų būti numatyta galimybė vartotojui leisti trečiajai šaliai jo vardu fiziškai įgyti prekes ar jas kontroliuoti. Turėtų būti laikoma, kad vartotojas prekes kontroliuoja, jei jis arba jo nurodyta trečioji šalis turi galimybę jomis naudotis savininko teisėmis arba gali tas prekes perparduoti (pavyzdžiui, jam gavus raktus ar nuosavybės dokumentus);

- (52) pirkimo–pardavimo sutarčių srityje prekės gali būti pristatomos įvairiais būdais: iškart arba vėlesnę datą. Jei šalis nesutarė dėl konkrečios pristatymo datos, prekiautojas turėtų prekes pristatyti kuo greičiau ir ne vėliau kaip per 30 dienų nuo sutarties sudarymo. Taisyklėse dėl pavėluoto pristatymo taip pat turėtų būti atsižvelgiama į situacijas, susijusias su prekėmis, kurios turi būti pagamintos konkrečiam vartotojui ar jo išgytos ir kurių prekiautojas negali pakartotinai panaudoti nepatirdamas didelių nuostolių. Todėl šioje direktyvoje turėtų būti numatyta taisyklė, pagal kurią prekiautojui tam tikromis aplinkybėmis suteikiamas pagrįstas papildomas laikotarpis. Jei prekiautojas prekių nepristatė per su vartotoju sutartą laikotarpį, prieš vartotojui nutraukiant sutartį, jis turėtų paraginti prekiautoją pristatyti prekes per pagrįstą papildomą laikotarpį ir turėtų teisę nutraukti sutartį, jei prekiautojas nepristato prekių ir per tą papildomą laikotarpį. Vis dėlto ši taisyklė neturėtų būti taikoma tais atvejais, kai prekiautojas nedviprasmišku pareiškimu atsisakė pristatyti prekes. Be to, ji neturėtų būti taikoma susiklosčius tam tikroms aplinkybėms, kai pristatymo laikotarpis yra itin svarbus, pavyzdžiui, situoktuvių suknelės, kuri turėtų būti pristatyta iki situoktuvių, atveju. Minėta taisyklė taip pat neturėtų būti taikoma tais atvejais, kai vartotojas praneša prekiautojui, kad prekių pristatymas nurodytą dieną yra itin svarbus. Šiuo tikslu vartotojai gali pasinaudoti pagal šią direktyvą pateiktais prekiautojo kontaktiniais duomenimis. Tokiais specifiniais atvejais, jei prekiautojas prekių nepristato laiku, vartotojas turėtų turėti teisę nutraukti sutartį iš karto po to, kai baigiasi iš pradžių sutartas pristatymo laikotarpis. Ši direktyva neturėtų daryti poveikio nacionalinėms nuostatomis, kuriomis reglamentuojama, kokių būdu vartotojas turėtų informuoti prekiautoją apie ketinimą nutraukti sutartį;
- (53) 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, pasiūlyti priverstines priemones sutarties vykdymui užtikrinti, užlaikyti mokėjimą ir pareikalauti atlyginti žalą;
- (54) pagal 2007 m. lapkričio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2007/64/EB dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje⁽¹⁾ 52 straipsnio 3 dalį valstybės narės turėtų turėti galimybę uždrausti arba apriboti prekiautojo teisę reikalauti iš vartotojo mokesčio, atsižvelgdamos į būtinybę skatinti konkurenciją ir naudojimąsi veiksmingomis mokėjimo priemonėmis. Bet kuriuo atveju, prekiautojams draudžiama imti iš vartotojų mokesčius, kurie, atsižvelgiant į konkrečios mokėjimo priemonės panaudojimą, viršija prekiautojo patiriamas išlaidas dėl tam tikros priemonės;
- (55) tais atvejais, kai prekiautojas išsiunčia vartotojui prekes, prekių praradimo ar sugadinimo atveju gali kilti ginčų dėl rizikos perėjimo momento. Todėl ši direktyva turėtų numatyti, kad vartotojas turėtų būti apsaugotas nuo bet kokios rizikos, susijusios su prekių praradimu ar sugadinimu, atsirandančiu jam dar fiziškai neįgijus prekių. Prekiautojo organizuoto arba vykdomo gabenimo metu vartotojui turėtų būti užtikrinta apsauga, net ir tais atvejais, kai vartotojas tam tikrą pristatymo būdą pasirinko iš keleto prekiautojo pasiūlytų galimybių. Vis dėlto ta nuostata neturėtų būti taikoma sutartims, pagal kurias pats vartotojas nusprendžia, ar prekes parsigabens pats, ar jas pristatyti paprašys vežėjo. Rizikos perėjimo momento klausimu turėtų būti laikoma, kad vartotojas prekes fiziškai įgyja tuomet, kai jas gauna;
- (56) asmenims ir organizacijoms, kurie pagal nacionalinės teisės aktus turi teisėtą interesų užtikrinti, kad būtų apsaugotos vartotojų sutartinės teisės, turėtų būti suteikiama teisė inicijuoti procedūrą teisme ar administracijoje institucijoje, kompetentingoje nagrinėti skundus arba pradėti atitinkamą teisminį bylos nagrinėjimą;
- (57) būtina, kad valstybės narės nustatytų sankcijas už šios direktyvos pažeidimus ir užtikrintų jų įgyvendinimą. Sankcijos turėtų būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios;
- (58) iš vartotojo negali būti atimta pagal šią direktyvą suteikiama apsauga. Jei sutartims taikoma trečiosios valstybės teisė, sprendžiant, ar vartotojams taikoma šioje direktyvoje numatyta apsauga, reikėtų vadovautis Reglamentu (EB) Nr. 593/2008;
- (59) Komisija, pasikonsultavusi su valstybėmis narėmis ir suinteresuotaisiais subjektais, turėtų nustatyti tinkamiausius visų vartotojų informavimo apie jų teises prekių pirkimo–pardavimo vietose būdus;
- (60) tokią prekybos praktiką, kai bandoma parduoti neužsakytas prekes ir paslaugas, draudžia 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje (Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva)⁽²⁾, tačiau joje nenumatoma jokių sutartinių teisių gynimo priemonių, todėl šioje direktyvoje būtina numatyti sutartines teisių gynimo priemones, kad vartotojai būtų atleisti nuo pareigos atlyginti už be užsakymo pateiktas prekes arba paslaugas;

⁽¹⁾ OL L 319, 2007 12 5, p. 1.

⁽²⁾ OL L 149, 2005 6 11, p. 22.

- (61) 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) ⁽¹⁾ jau reglamentuoja draudžiamus neužsakytus pranešimus ir nustato aukšto lygio vartotojų apsaugą. Todėl nebereikia atitinkamų Direktyvos 97/7/EB nuostatų dėl to paties klausimo;
- (62) identifikavus naujas vidaus rinkos kliūtis, reikėtų, kad Komisija peržiūrėtų šią direktyvą. Atlikdama peržiūrą, Komisija ypatingą dėmesį turėtų skirti numatyta valstybių narių galimybei palikti galioti ar įvesti specialias nacionalines nuostatas, įskaitant nuostatas tam tikrose 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais ⁽²⁾ ir 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų ⁽³⁾ srityse. Ta peržiūra galėtų paskatinti Komisiją siūlyti iš dalies pakeisti šią direktyvą; tas pasiūlymas galėtų apimti kitų vartotojų interesus ginančių teisės aktų pakeitimus, atspindinčius Komisijos Vartotojų politikos strategijoje priimtą išipareigojamą peržiūrėti galiojančius Sąjungos *acquis* siekiant aukšto bendro vartotojų apsaugos lygio;
- (63) Direktyvos 93/13/EEB ir 1999/44/EB turėtų būti iš dalies pakeistos siekiant įpareigoti valstybes nares informuoti Komisiją apie tam tikrose srityse priimtas specialias nacionalines nuostatas;
- (64) Direktyvos 85/577/EB ir 97/7/EB turėtų būti panaikintos;
- (65) kadangi šios direktyvos tikslo, t. y. užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo, valstybės narės negali deramai pasiekti ir kadangi to tikslo būtų geriau siekti Sąjungos lygiu, Sąjunga, laikydama Europos Sąjungos sutarties 5 straipsnyje nustatyto subsidiarumo principo, gali patvirtinti priemones. Pagal tame straipsnyje nustatytą proporcingumo principą šia direktyva neviršijama to, kas būtina nurodytam tikslui pasiekti;
- (66) šia direktyva gerbiama pagrindinė žmogaus teisės ir laikomasi principų, pripažintų visų pirma Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje;
- (67) pagal Tarpinstitucinio susitarimo dėl geresnės teisėkūros ⁽⁴⁾ 34 punktą valstybės narės skatinamos dėl savo

ir Sąjungos interesų parengti lenteles, kurios kuo geriau parodytų šios direktyvos ir jos perkėlimo į nacionalinę teisę priemonių atitikimą, ir viešai jas paskelbti,

PRIĖMĖ ŠIĄ DIREKTYVĄ:

I SKYRIUS

DALYKAS, TERMINŲ APIBRĖŽTYS IR TAIKYMO SRITIS

1 straipsnis

Dalykas

Šios direktyvos tikslas – 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.

2 straipsnis

Terminų apibrėžtys

Šioje direktyvoje vartojamų terminų apibrėžtys:

1. vartotojas – kiekvienas fizinis asmuo, kuris veikia pagal sutartis, kurioms taikoma ši direktyva, siekdamas tikslų, nesusijusių su jo verslu, prekyba, amatu ar profesija;
2. prekyautojas – kiekvienas valstybės ar privačiai valdomas fizinis arba juridinis asmuo, kuris veikia pagal sutartis, kurioms taikoma ši direktyva, siekdamas tikslų, susijusių su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija, įskaitant kiekvieną kitą asmenį, veikiantį prekyautojo vardu arba jį naudai;
3. prekė – materialus kilnojamas daiktas, išskyrus daiktus, parduodamus vykdant sprendimą arba kitais įstatymuose numatytais atvejais; vanduo, dujos ir elektros energija pagal šią direktyvą pripažįstami prekėmis, jeigu paruošti parduoti jų ribotas tūris arba nustatytas kiekis;
4. pagal specialius vartotojo nurodymus pagamintos prekės – prekės, kurios nėra iš anksto pagamintos ir kurios pagaminamos, atsižvelgiant į vartotojo asmeninį pasirinkimą ar nurodymą;
5. pirkimo–pardavimo sutartis – sutartis, pagal kurią prekyautojas perduoda ar išipareigoja perduoti prekių nuosavybės teises vartotojui, o vartotojas sumoka arba išipareigoja sumokėti už jas kainą, įskaitant sutartis, kurių dalykas gali būti ir prekės, ir paslaugos;

⁽¹⁾ OL L 201, 2002 7 31, p. 37.

⁽²⁾ OL L 95, 1993 4 21, p. 29.

⁽³⁾ OL L 171, 1999 7 7, p. 12.

⁽⁴⁾ OL C 321, 2003 12 31, p. 1.

6. paslaugų sutartis – sutartis, išskyrus pirkimo–pardavimo sutartį, pagal kurią prekiautojas suteikia ar įsipareigoja suteikti paslaugą vartotojui, o vartotojas sumoka arba įsipareigoja sumokėti už ją kainą;
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;
8. ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis – prekiautojo ir vartotojo sutartis:
- a) sudaryta vietoje, kuri nėra prekybai skirtos prekiautojo patalpos, fiziškai kartu dalyvaujant prekiautojui ir vartotojui;
- b) kurią tokiomis pačiomis aplinkybėmis, kaip nurodyta a punkte, pasiūlo sudaryti vartotojas;
- 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
- d) sudaryta per prekiautojo organizuotą ekskursiją siekiant reklamuoti ir parduoti vartotojui prekes ar paslaugas;
9. prekybai skirtos patalpos:
- a) nekilnojamosios mažmeninės prekybos patalpos, kuriose prekiautojas nuolat vykdo savo veiklą; arba
- b) kilnojamosios mažmeninės prekybos patalpos, kuriose prekiautojas paprastai vykdo savo veiklą;
10. patvarioji laikmena – priemonė, kuri leidžia vartotojui ar prekiautojui saugoti asmeniškai jam skirtą informaciją taip, kad informacija tam tikrą laiką būtų prieinama ir kad saugomą informaciją būtų galima atgaminti nepakitusiai;
11. skaitmeninis turinys – duomenys, kurie kuriami ir pateikiami skaitmenine forma;
12. finansinė paslauga – bankininkystės paslauga ir bet kokia paslauga, susijusi su kreditu, draudimu, asmenų pensijomis, investicijomis ar mokėjimais;
13. viešasis aukcionas – prekybos būdas, kai prekiautojas prekes ar paslaugas siūlo vartotojams, kurie dalyvauja asmeniškai arba kuriems suteikiama galimybė dalyvauti asmeniškai skaidriose varžytynėse, kurioms vadovauja aukciono vadovas, ir kurias laimėjęs asmuo turi įsigyti prekes ar paslaugas;
14. komercinė garantija – prekiautojo ar gamintojo (laiduotojo) įsipareigojimas grąžinti vartotojui jo sumokėtą sumą arba pakeisti, sutaisyti ar suremontuoti prekes, neatitinkančias garantijos dokumente ar reklamoje, pateikiamoje sudarant sutartį ar iki jos sudarymo, išdėstytų sąlygų ar kitų reikalavimų, nesusijusių su atitiktimi (šis įsipareigojimas papildo prekiautojo teisinius įsipareigojimus, susijusius su atitikties garantija);
15. papildoma sutartis – 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.

3 straipsnis

Taikymo sritis

1. Laikantis direktyvoje nustatytų sąlygų ir nuostatų, ji taikoma prekiautojo ir vartotojo sudaromoms sutartims. Ši direktyva taip pat taikoma sutartims dėl vandens, dujų, elektros energijos arba centralizuoto šilumos tiekimo, įskaitant dėl viešųjų tiekėjų atliekamo tiekimo, jei šios prekės tiekiamos pagal sutartį.
2. 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.
3. Ši direktyva netaikoma sutartims:
- a) dėl socialinių paslaugų, įskaitant aprūpinimą socialiniu būstu, vaikų priežiūrą ir pagalbą šeimoms ir nuolat ar laikinai remtiniams asmenims, įskaitant ilgalaikę priežiūrą;
- b) dėl sveikatos priežiūros paslaugų, kurios apibrėžtos Direktyvos 2011/24/ES 3 straipsnio a punkte, neatsižvelgiant į tai, ar šios paslaugos teikiamos sveikatos priežiūros įstaigose;
- c) dėl azartinių lošimų veiklos, susijusios su pinigine verte turinčiais statymais tikimybių principu pagrįstų žaidimų metu, įskaitant loterijas, lošimą kazino ir lažybas;

- d) dėl finansinių paslaugų;
- 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;
- g) kurioms taikoma 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų ⁽¹⁾;
- h) kurioms taikoma 2009 m. sausio 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/122/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikio atostogų produkto, perpardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais ⁽²⁾;
- 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 teisinės pasekmes ir žinodamas jos teisinio taikymo sritį;
- 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;
- k) dėl keleivinio transporto paslaugų, išskyrus 8 straipsnio 2 dalį ir 19 bei 22 straipsnius;
- l) sudarytoms naudojant prekybos automatų arba automatizuotose prekybos vietose;
- m) sudarytoms su telekomunikacijų operatoriais naudojantis viešais mokamais telefonais dėl jų naudojimo arba sudarytoms dėl vienkartinio vartotojo pasinaudojimo telefonu, internetu ar fakso ryšiu.
4. Valstybės narės gali nuspręsti netaikyti šios direktyvos arba nepalikti galioti ar nepriimti atitinkamų nacionalinės teisės nuostatų, kurios būtų taikomos ne prekybos patalpose sudarytoms sutartims, kai suma, kurią turi sumokėti vartotojas, neviršija 50 EUR. Valstybės narės savo nacionalinės teisės aktuose gali nustatyti mažesnę vertę.

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.

6. Šia direktyva prekiautojams nedraudžiama siūlyti vartotojams didesnę jų apsaugą užtikrinančių sutarčių sąlygų, nei numatytosios šioje direktyvoje.

4 straipsnis

Suderinimo lygis

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.

II SKYRIUS

VARTOTOJUI TEIKIAMA INFORMACIJA SUDARANT KITAS SUTARTIS, NEI NUOTOLINĖS PREKYBOS SUTARTYS AR NE PREKYBAI SKIRTOSE PATALPOSE SUDARYTOS SUTARTYS

5 straipsnis

Informacijos reikalavimai, taikomi sudarant kitas sutartis, nei nuotolinės prekybos sutartys ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys

1. Prieš vartotojui įsipareigojant pagal bet kokią kitą sutartį, nei nuotolinės prekybos sutartis ar ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis, ar pagal atitinkamą pasiūlymą, prekiautojas aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui toliau nurodytą informaciją, jeigu ta informacija dar nėra akivaizdi iš konteksto:

- a) pagrindinės prekės ar paslaugos ypatybės, tiek, kiek tikslinga informacijos priemonės ir prekės ar paslaugos atžvilgiu;
- b) prekiautojo tapatybės duomenys, t. y. vardas, pavardė ar pavadinimas, geografinis adresas, kuriuo įsisteigęs prekiautojas, ir jo telefono numeris;
- 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;
- d) jei taikoma, apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarka, laikotarpis, iki kurio prekiautojas įsipareigoja pristatyti prekes arba suteikti paslaugas, ir prekiautojo skundų nagrinėjimo tvarka;

⁽¹⁾ OL L 158, 1990 6 23, p. 59.

⁽²⁾ OL L 33, 2009 2 3, p. 10.

- e) papildomai prie priminimo, kad yra teisinė prekių atitikties garantija, informacija apie garantinį aptarnavimą ir komercines garantijas, jei taikoma;
- f) jei taikoma, sutarties trukmė arba, jei sutartis neterminuota ar pratęsiama automatiškai, – sutarties nutraukimo sąlygos;
- g) jei taikoma, informacija apie skaitmeninio turinio funkcines savybes, įskaitant taikomas technines apsaugos priemones;
- h) jei taikoma, informacija apie susijusį skaitmeninio turinio suderinamumą su aparatine ir programine įranga, apie kurią prekiautojas žino arba pagrįstai galima manyti, kad turėjo žinoti.
2. 1 dalis taip pat taikoma vandens, dujų arba elektros energijos tiekimo, jeigu nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, centralizuoto šilumos tiekimo arba fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio teikimo sutartims.
3. Valstybės narės neprivalo taikyti 1 dalies sutartims, susijusioms su kasdieniais sandoriais ir kurios įvykdomos iš karto po sutarties sudarymo.
4. Valstybės narės gali nustatyti arba palikti galioti papildomas informacijos, teikiamos prieš sudarant sutartį, reikalavimus, taikomus kitoms sutartims, kurioms taikomas šis straipsnis.
- III SKYRIUS**
- VARTOTOJUI TEIKIAMA INFORMACIJA IR TEISĖ ATSAKYYTI SUTARTIES, SUDARANT NUOTOLINĖS PREKYBOS SUTARTIS IR SUTARTIS NE PREKYBAI SKIRTOSE PATALPOSE**
- 6 straipsnis*
- Informacijos reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims**
1. Prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar ne prekybai skirtose patalpose sudaromą sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, prekiautojas aiškiai ir suprantamai pateikia vartotojui šią informaciją:
- a) pagrindinės prekės ar paslaugos ypatybes, tiek, kiek tikslinga informacijos priemonės ir prekės ar paslaugos atžvilgiu;
- b) prekiautojo tapatybės duomenis, pavyzdžiui, jo vardą, pavardę ar pavadinimą;
- c) geografinį adresą, kuriuo įsisteigęs prekiautojas, ir prekiautojo telefono bei fakso numerius ir, jei turi, elektroninio pašto adresą, kad vartotojas galėtų greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti, ir, jei taikoma, prekiautojo, kurio vardu jis veikia, 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;
- 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;
- f) naudojimosi nuotolinio ryšio priemonėmis sudarant sutartį išlaidas, jei jos apskaičiuojamos ne bazinės normos pagrindu;
- g) apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarką, laikotarpį, iki kurio prekiautojas įsipareigoja pristatyti prekes arba suteikti paslaugas, ir, jei taikoma, prekiautojo skundų nagrinėjimo tvarką;
- 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 prekiautojui 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;

- l) priminimą, kad yra teisinė prekių atitikties garantija;
- m) jei taikoma, tai, kad yra pagalba ir paslaugos vartotojui prekę įsigijus, komercinės garantijos, ir jų sąlygos;
- n) informaciją apie atitinkamų elgesio kodeksų, kaip apibrėžta Direktyvos 2005/29/EB 2 straipsnio f punkte, buvimą, ir, jei taikoma, jų kopijų gavimo tvarką;
- o) jei taikoma, sutarties trukmę arba, jei sutartis neterminuota ar pratęsiama automatiškai, – sutarties nutraukimo sąlygas;
- p) jei taikoma, minimalią vartotojų sutartinių įsipareigojimų galiojimo trukmę;
- q) jei taikoma, informaciją apie išankstinius mokėjimus ar kitas finansines garantijas, kuriuos vartotojas sumokės ar atliks prekiautojui pareikalavus, ir jų taikymo sąlygas;
- r) jei taikoma, informaciją apie skaitmeninio turinio funkcines savybes, įskaitant taikomas technines apsaugos priemones;
- s) jei taikoma, informaciją apie susijusį skaitmeninio turinio suderinamumą su aparatine ir programine įranga, apie kurį prekiautojas žino arba pagrįstai galima manyti, jog turėjo žinoti;
- t) jei taikoma, informaciją apie galimybę pasinaudoti neteisimine skundų ir žalos atlyginimo tvarka, taikoma prekiautojui, ir apie būdus, kaip pasinaudoti šia galimybe.

2. 1 dalis taip pat taikoma vandens, dujų arba elektros energijos tiekimo sutartims, jeigu nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, centralizuoto šilumos tiekimo arba fiziniėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio pateikimo sutartims.

3. Viešojo aukciono atveju 1 dalies b, c ir d punktuose nurodyta informacija gali būti pakeista lygiaverte išsamia informacija apie aukciono rengėją.

4. 1 dalies h, i ir j punktuose nurodyta informacija gali būti suteikta pateikiant pavyzdines sutarties atsisakymo instrukcijas, patvirtintas 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.

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.

6. Jei prekiautojas neįvykdė reikalavimų teikti informaciją, susijusių su 1 dalies e punkte nurodytais papildomais mokesčiais ar kitomis išlaidomis arba 1 dalies i punkte nurodytomis prekių grąžinimo išlaidomis, vartotojas neturi mokėti šių mokesčių ar išlaidų.

7. Valstybės narės gali palikti galioti arba priimti nacionalinės teisės nuostatas, susijusias su kalbos reikalavimais dėl su sutartimis susijusios informacijos, siekiant užtikrinti, kad tokia informacija būtų lengvai suprantama vartotojui.

8. Šioje direktyvoje nustatyti reikalavimai teikti informaciją papildoma reikalavimus teikti informaciją, nustatytus Direktyvoje 2006/123/EB ir Direktyvoje 2000/31/EB, ir jais valstybėms narėms neužkertamas kelias nustatyti papildomų reikalavimų teikti informaciją pagal tas direktyvas.

Nedarant poveikio pirmai pastraipai, jei Direktyvos 2006/123/EB ar Direktyvos 2000/31/EB nuostata dėl turinio ir informacijos pateikimo būdo prieštarauja šios direktyvos nuostatai, pirmenybė teikiama šios direktyvos nuostatai.

9. Įrodinėjimo, ar įvykdyti šiame skyriuje nustatyti informacijos reikalavimai, pareiga tenka prekiautojui.

7 straipsnis

Oficialūs reikalavimai, taikomi ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims

1. Sudarant sutartis ne prekybai skirtose patalpose prekiautojas pateikia 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją vartotojui popierine forma arba, jei vartotojas sutinka, kita patvariąja laikmena. Ta informacija turi būti įskaitoma ir pateikiama aiškia bei suprantama kalba.

2. Prekiautojas pateikia vartotojui pasirašytos sutarties kopiją arba sutarties patvirtinimą popierine forma arba, jei vartotojas sutinka, kita patvariąja laikmena, įskaitant, jei taikoma, patvirtinimą, kad gautas vartotojo išankstinis aiškus sutikimas ir pripažinimas pagal 16 straipsnio m punktą.

3. Jeigu vartotojas nori, kad 9 straipsnio 2 dalį 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, prekiautojas reikalauja, kad vartotojas tokį aiškų prašymą pateiktų patvarioje laikmenoje.

4. Sutartims, sudarytoms ne prekybai skirtose patalpose, kai vartotojas pateikė prekiautojui aiškų prašymą dėl remonto ar priežiūros paslaugų, pagal kurias prekiautojas ir vartotojas nedelsdami vykdo savo sutartinius įsipareigojimus ir vartotojo mokėjimas neviršija 200 EUR:

- a) prekiautojas pateikia vartotojui popierine forma arba, jei vartotojas sutinka, kita patvarią laikmena 6 straipsnio 1 dalies b ir c punktuose nurodytą informaciją ir informaciją apie kainą arba jos apskaičiavimo būdą bei nurodo visą apskaičiuotą kainą. Prekiautojas pateikia 6 straipsnio 1 dalies a, h ir k punktuose nurodytą informaciją, bet gali jos neteikti popierine forma ar kita patvarią laikmena, jei vartotojas aiškiai su tuo sutinka;
- b) sutarties patvirtinime, kuris teikiamas pagal šio straipsnio 2 dalį, pateikiama 6 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija.

Valstybės narės gali nuspręsti netaikyti šios dalies.

5. Valstybės narės nenustato jokių papildomų oficialių iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos reikalavimų, taikomų įgyvendinant šioje direktyvoje nustatytas informacijos teikimo pareigas.

8 straipsnis

Oficialūs reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims

1. Sudarant nuotolinės prekybos sutartis prekiautojas teikia 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją vartotojui arba sudaromos sąlygos susipažinti su ta informacija atsižvelgiant į naudojamas nuotolinio ryšio priemones aiškiai bei suprantama kalba. Patvariojoje laikmenoje pateikiama informacija turi būti įskaitoma.

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.

Prekiautojas užtikrina, kad vartotojas, pateikdamas savo užsakymą, aiškiai patvirtintų, jog pateikęs 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.

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.

4. Jei sutartis sudaroma, naudojant nuotolinės komunikacijos priemones, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, prekiautojas, prieš sudarydamas tokią sutartį, šiuose priemonėse nurodo bent iki sutarties sudarymo pateiktiną informaciją apie pagrindines prekės ar paslaugos ypatybes, prekiautojo tapatybės duomenis, visą kainą, teisę atsisakyti sutarties, sutarties trukmę ir, jei sutartis neterminuota – sutarties nutraukimo sąlygas, nurodytas 6 straipsnio 1 dalies a, b, e, h ir o punktuose. Kitą 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją prekiautojas tinkamai teikia vartotojui, laikydamasis šio straipsnio 1 dalies.

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 vardu jis skambina, tapatybę ir komercinį šio pokalbio tikslą.

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 patvariojoje laikmenoje.

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.

8. 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, prekiautojas reikalauja, kad vartotojas pateiktų aiškų prašymą.

9. Šiuo straipsniu nedaromas poveikis elektroninių sutarčių sudarymo ir elektroninių užsakymų teikimo nuostatoms, nustatytoms Direktyvos 2000/31/EB 9 ir 11 straipsniuose.

10. Valstybės narės nenustato jokių papildomų oficialių iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos reikalavimų, taikomų įgyvendinant šioje direktyvoje nustatytas informacijos teikimo pareigas.

9 straipsnis

Teisė atsakyti sutarties

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 atsakyti nuotolinės prekybos sutarties ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties.

2. Nedarant poveikio 10 straipsniui, šio straipsnio 1 dalyje nurodytas sutarties atsakymo laikotarpis baigiasi po 14 dienų 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 užsakytą 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.

3. Valstybės narės nedraudžia sutarties šalims vykdyti sutartinių įsipareigojimų per sutarties atsakymo laikotarpį. Vis dėlto,

jei sutartis sudaroma ne prekybai skirtose patalpose, valstybės narės gali toliau taikyti esamas nacionalinės teisės aktų nuostatas, kuriomis draudžiama prekiautojui priimti vartotojo mokėjimą tam tikru laikotarpiu po sutarties sudarymo.

10 straipsnis

Informacijos apie teisę atsakyti sutarties nepateikimas

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

2. Jeigu prekiautojas pateikia vartotojui šio straipsnio 1 dalyje numatytą informaciją per 12 mėnesių nuo 9 straipsnio 2 dalyje nurodytos dienos, sutarties atsakymo laikotarpis baigiasi po 14 dienų nuo tos dienos, kurią vartotojas gauna tą informaciją.

11 straipsnis

Naudojimas teise atsakyti sutarties

1. Prieš pasibaigiant sutarties atsakymo laikotarpiui vartotojas praneša prekiautojui apie savo sprendimą atsakyti sutarties. Šiuo tikslu vartotojas gali:

- a) naudoti pavyzdinę I priedo B dalyje nustatytą atsakymo formą; arba
- b) pateikti nedviprasmišką pareiškimą, kuriame išdėstytas jo sprendimas atsakyti sutarties.

Valstybės narės pavyzdinei sutarties atsakymo formai nenustato jokių kitų oficialių reikalavimų, nei nustatyti I priedo B dalyje.

2. Vartotojas pasinaudoja savo teise atsakyti sutarties per 9 straipsnio 2 dalyje ir 10 straipsnyje nurodytą sutarties atsakymo laikotarpį, jei jis išsiunčia pranešimą apie tai, kad jis pasinaudoja teise atsakyti sutarties prieš pasibaigiant atsakymo laikotarpiui.

3. Prekiautojas, be 1 dalyje išvardytų galimybių, gali pasiūlyti vartotojui prekiautojo svetainėje užpildyti ir pateikti arba elektroninę pavyzdinę sutarties atsakymo formą, nustatytą I priedo B dalyje, arba kitą nedviprasmišką pareiškimą. Tokiais atvejais prekiautojas nedelsdamas patvarioje laikmenoje patvirtina vartotojui gavęs tokį sutarties atsakymą.

4. Pareiga įrodyti, kad pasinaudota teise atsakyti sutarties pagal šį straipsnį, tenka vartotojui.

12 straipsnis

Sutarties atsisakymo poveikis

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.

13 straipsnis

Prekiautojo pareigos sutarties atsisakymo atveju

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 prekiautojo nereikalaujama kompensuoti papildomų išlaidų, jei vartotojas aiškiai pasirinko ne prekiautojo pasiūlytą pigiausią standartinio pristatymo būdą, o kitą pristatymo būdą.

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

14 straipsnis

Vartotojo pareigos sutarties atsisakymo atveju

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

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

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

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.

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 tuo, kas buvo suteikta, rinkos verte.

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; arba

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. Vartotojas, naudodamasis teise atsisakyti sutarties, nepriima jokios atsakomybės, išskyrus atvejais, kurie numatyti 13 straipsnio 2 dalyje ir šiame straipsnyje.

15 straipsnis

Naudojimosi teise atsisakyti sutarties poveikis papildomoms sutartims

1. Nedarant poveikio 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ⁽¹⁾ 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.

16 straipsnis

Teisės atsisakyti sutarties išimtys

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, jei paslaugos pradėtos teikti vartotojui aiškiai iš anksto sutikus ir pripažinus, jog jis praras teisę atsisakyti sutarties, kai prekiautojas bus visiškai įvykdęs sutartį;
- b) tiekiamų prekių ar teikiamų paslaugų kaina priklauso nuo prekiautojui nepavaldžių finansų rinkos svyravimų, kurie gali kilti sutarties atsisakymo laikotarpiu;
- c) tiekiamos prekės pagamintos pagal vartotojo nurodytas specifikacijas arba aiškiai pritaikytos jo asmeninėms reikmėms;
- d) tiekiamos prekės greitai genda ar jų galiojimo trukmė yra trumpa;
- e) tiekiamos supakuotos prekės yra nebetinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių ir kurios buvo išpakuotos jas pristatant;
- f) tiekiamos prekės po pristatymo dėl savo pobūdžio neatskiriamai susimaišo su kitais daiktais;

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

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;

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

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

k) sutartys sudarytos viešajame aukcione;

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;

m) pateikiamas fizinėje laikmenoje neįrašytas skaitmeninis turinys, jei teikimas pradėtas vartotojui aiškiai iš anksto sutikus ir pripažinus, jog dėl to jis praras teisę atsisakyti sutarties.

IV SKYRIUS

KITOS VARTOTOJŲ TEISĖS

17 straipsnis

Taikymo sritis

1. 18 ir 20 straipsniai taikomi pirkimo–pardavimo sutartims. Tie straipsniai netaikomi vandens, dujų, elektros energijos tiekimo, jeigu nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, centralizuoto šilumos tiekimo arba fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio pateikimo sutartims.

2. 19, 21 ir 22 straipsniai taikomi pirkimo–pardavimo ir paslaugų sutartims bei vandens, dujų, elektros energijos, centralizuoto šilumos tiekimo arba skaitmeninio turinio pateikimo sutartims.

⁽¹⁾ OL L 133, 2008 5 22, p. 66.

18 straipsnis

Pristatymas

1. Išskyrus tuos atvejus, kai šalis 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 numatomomis teisėmis gynimo priemonėmis.

19 straipsnis

Mokesčiai už mokėjimo priemonių naudojimą

Valstybės narės draudžia prekiautojams už konkrečių mokėjimo priemonių naudojimą imti iš vartotojų mokesčius, kurie viršija prekiautojo išlaidas, patiriamas naudojantis tokiomis priemonėmis.

20 straipsnis

Rizikos perdavimas

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.

21 straipsnis

Bendravimas telefonu

Valstybės narės užtikrina, kad prekiautojui naudojantis telefono linija, kai su juo susisiekiama telefonu sudarytos sutarties klausimu, prekiautojui skambinantis vartotojas neprivalėtų mokėti daugiau nei bazinę kainą.

Pirma pastraipa nedaromas poveikis telekomunikacijų paslaugų teikėjų teisei imti mokesčių už tokius skambučius.

22 straipsnis

Papildomi mokėjimai

Prieš vartotojui išpareigojant laikytis sutarties ar pasiūlymo, prekiautojas stengiasi gauti aiškų vartotojo sutikimą dėl kiekvieno papildomo mokėjimo, kuris turėtų būti atliktas papildomai prie prekiautojo atlygio, dėl kurio susitarta už pagrindinės sutartinės pareigos vykdymą. Jei prekiautojas 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.

V SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

23 straipsnis

Vykdymas

1. Valstybės narės užtikrina, kad būtų priimtoms 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:

- viešosios įstaigos ar jų atstovai;
- vartotojų organizacijos, kurių teisėti interesai apima vartotojų apsaugą;
- profesinės organizacijos, turinčios teisėtų interesų imtis veiksmų.

24 straipsnis

Sankcijos

1. Valstybės narės nustato sankcijų, taikomų pažeidus pagal šią direktyvą priimtas nacionalines nuostatas, taisykles ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad šios sankcijos būtų taikomos. Numatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios.

2. Valstybės narės praneša Komisijai apie tas nuostatas ne vėliau kaip 2013 m. gruodžio 13 d. ir nedelsdamos praneša apie visus vėlesnius joms įtakos turinčius pakeitimus.

25 straipsnis

Privalomasis direktyvos pobūdis

Jei sutarčiai taikoma valstybės narės teisė, vartotojai negali atsiskaityti teisių, suteikiamų pagal šią direktyvą ir nacionalinę teisę perkeliančias nacionalines priemones.

Visos sutarties sąlygos, kuriomis tiesiogiai ar netiesiogiai atsiskaitoma su šia direktyva susijusių teisių arba jos apribojamos, vartotojo neįpareigoja.

26 straipsnis

Informacija

Valstybės narės imasi tinkamų priemonių pranešti vartotojams ir prekyautojams apie šią direktyvą ir nacionalinę teisę perkeliančias nuostatas, ir, prireikus, skatina prekyautojus ir už kodeksus atsakingus subjektus, kaip apibrėžta Direktyvos 2005/29/EB 2 straipsnio g punkte, informuoti vartotojus apie savo elgesio kodeksus.

27 straipsnis

Neužsakytų prekių ar paslaugų pardavimas

Vartotojas atleidžiamas nuo pareigos atlyginti, jei tiekiamos neužsakytos prekės, vanduo, dujos, elektros energija, centralizuota šiluma ar skaitmeninis turinys arba teikiamos neužsakytos paslaugos, kas yra draudžiama pagal Direktyvos 2005/29/EB 5 straipsnio 5 dalį ir I priedo 29 punktą. Tokiais atvejais, jeigu vartotojas, kuriam be užsakymo teikiamos prekės arba paslaugos, neatsako prekyautojui, tai nereiškia, kad jis sutinka jas pirkti.

28 straipsnis

Perkėlimas į nacionalinę teisę

1. Valstybės narės ne vėliau kaip 2013 m. gruodžio 13 d. priima ir paskelbia įstatymus ir kitus teisės aktus, būtinus, kad būtų laikomasi šios direktyvos. Jos nedelsdamos dokumentų forma pateikia Komisijai tų priemonių tekstus. Komisija naudoja šiais dokumentais rengdama ataskaitą, nurodytą 30 straipsnyje.

Jos taiko tas priemones nuo 2014 m. birželio 13 d.

Valstybės narės, patvirtindamos tas priemones, daro jose nuorodą į šią direktyvą arba tokia nuoroda daroma jas oficialiai skelbiant. Nuorodos darymo tvarką nustato valstybės narės.

2. Šios direktyvos nuostatos taikomos sutartims, sudarytomis po 2014 m. birželio 13 d.

29 straipsnis

Ataskaitų teikimo reikalavimai

1. Kai valstybė narė pasinaudoja bet kuria iš 3 straipsnio 4 dalyje, 6 straipsnio 7 dalyje, 6 straipsnio 8 dalyje, 7 straipsnio 4 dalyje, 8 straipsnio 6 dalyje ir 9 straipsnio 3 dalyje numatytų reglamentavimo galimybių, ji apie tai ir visus vėlesnius pakeitimus praneša Komisijai ne vėliau kaip 2013 m. gruodžio 13 d.

2. Komisija užtikrina, kad 1 dalyje nurodyta informacija būtų lengvai prieinama vartotojams ir prekyautojams, *inter alia*, tam skirtoje interneto svetainėje.

3. Komisija persiunčia 1 dalyje nurodytą informaciją kitoms valstybėms narėms ir Europos Parlamentui. Komisija dėl tos informacijos konsultuojasi su suinteresuotaisiais subjektais.

30 straipsnis

Komisijos ataskaitos ir peržiūra

Ne vėliau kaip 2016 m. gruodžio 13 d. Komisija pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai šios direktyvos taikymo ataskaitą. Šioje ataskaitoje pateikiamas šios direktyvos nuostatų dėl skaitmeninio turinio, įskaitant teisę atsiskaityti sutarties, įvertinimas. Prie ataskaitos, prireikus, pridedami teisėkūros pasiūlymai, kuriais siekiama šią direktyvą suderinti su pokyčiais vartotojų apsaugos srityje.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

31 straipsnis

Panaikinimai

Direktyva 85/577/EEB ir Direktyva 97/7/EB su pakeitimais, padarytais 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis⁽¹⁾ ir Direktyvomis 2005/29/EB ir 2007/64/EB, panaikinamos nuo 2014 m. birželio 13 d.

Nuorodos į panaikintas direktyvas laikomos nuorodomis į šią direktyvą ir suprantamos pagal II priede pateiktą atitikties lentelę.

⁽¹⁾ OL L 271, 2002 10 9, p. 16.

32 straipsnis

Direktyvos 93/13/EEB pakeitimas

Direktyvoje 93/13/EEB įterpiamas šis straipsnis:

„8a straipsnis

1. Kai valstybė narė priima nuostatas pagal 8 straipsnį, apie tai ir apie bet kurios tolesnius pakeitimus pranešama Komisijai, visų pirma:

— kai tomis nuostatomis pratęsimas nesąžiningumo patikrinimas atskirai suderėtos sutarties sąlygų ar kainos arba atlygio atitikties atveju, arba

— kai tose nuostatose pateikiami sutarties sąlygų, laikytinų nesąžiningomis, sąrašai.

2. Komisija užtikrina, kad 1 dalyje nurodyta informacija būtų lengvai prieinama vartotojams ir prekyautojams, *inter alia*, tam skirtoje interneto svetainėje.

3. Komisija persiunčia 1 dalyje nurodytą informaciją kitoms valstybėms narėms ir Europos Parlamentui. Komisija dėl tos informacijos konsultuojasi su intereso turiais subjektais.“

33 straipsnis

Direktyvos 1999/44/EB pakeitimas

Direktyvoje 1999/44/EB įterpiamas šis straipsnis:

„8a straipsnis

Ataskaitų teikimo reikalavimai

1. Kai vadovaujantis 8 straipsnio 2 dalimi valstybė narė priima griežtesnes vartotojų apsaugos nuostatas, nei tos,

kurios numatytos 5 straipsnio 1–3 dalyse ir 7 straipsnio 1 dalyje, ji apie tai ir visus vėlesnius pakeitimus praneša Komisijai.

2. Komisija užtikrina, kad 1 dalyje nurodyta informacija būtų lengvai prieinama vartotojams ir prekyautojams, *inter alia*, tam skirtoje interneto svetainėje.

3. Komisija persiunčia 1 dalyje nurodytą informaciją kitoms valstybėms narėms ir Europos Parlamentui. Komisija dėl tos informacijos konsultuojasi su suinteresuotaisiais subjektais.“

34 straipsnis

Įsigaliojimas

Ši direktyva įsigalioja dvidešimtą dieną po jos paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

35 straipsnis

Adresatai

Ši direktyva skirta valstybėms narėms.

Priimta Strasbūre 2011 m. spalio 25 d.

Europos Parlamento vardu

Pirmininkas

J. BUZEK

Tarybos vardu

Pirmininkas

M. DOWGIELEWICZ

I PRIEDAS

Informacija apie naudojimąsi teise atsisakyti sutarties

A. Pavyzdinės teisės atsisakyti sutarties instrukcijos

Teisė atsisakyti sutarties

Jūs turite teisę atsisakyti šios sutarties per 14 dienų nenurodydamas jokios priežasties.

Sutarties atsisakymo laikotarpis baigsis po 14 dienų nuo dienos ^[1].

Norėdamas pasinaudoti teise atsisakyti šios sutarties Jūs turite mums ^[2] pranešti apie savo sprendimą atsisakyti šios sutarties pateikdamas nedviprasmišką pareiškimą (pvz., paštu, faksu ar elektroniniu laišku). Galite pasinaudoti pridedama pavyzdine forma, bet tai nėra privaloma. ^[3]

Kad būtų laikomasi atsisakymo termino, pakanka, jog Jūs nusiųstumėte pranešimą apie tai, kad pasinaudojate savo teise atsisakyti šios sutarties prieš pasibaigiant atsisakymo laikotarpiui.

Sutarties atsisakymo pasekmės

Jei Jūs atsisakote šios sutarties, mes nedelsdami ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 14 dienų nuo tos dienos, kai pranešėte apie savo sprendimą atsisakyti šios sutarties, grąžinsime Jums iš Jūsų gautus pinigus, įskaitant pristatymo išlaidas (išskyrus papildomas išlaidas, patirtas Jums pasirinkus ne mūsų pasiūlytą pigiausią standartinio pristatymo būdą, o kitą pristatymo būdą). Mes atliksime tokį grąžinimą naudodami tokį patį mokėjimo būdą, kokį Jūs naudojote atlikdami pradinę mokėjimo operaciją, nebent Jūs aiškiai sutikote su kitu būdu; bet kuriuo atveju Jūs neturėsite mokėti jokių su tokiu grąžinimu susijusių mokesčių. ^[4]

^[5]

^[6]

Pildymo instrukcijos:

^[1] Įrašykite vieną iš kabutėse pateiktų tekstų:

- a) jei sudaroma paslaugų sutartis arba vandens, dujų arba elektros energijos tiekimo, jeigu nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, centralizuoto šilumos tiekimo arba fiziniėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio pateikimo sutartis: „kurią sudaryta sutartis.“;
- b) jei sudaroma pirkimo–pardavimo sutartis: „kurią Jūs fiziškai įgyjate ar Jūsų nurodyta trečioji šalis, išskyrus vežėją, fiziškai įgyja prekes.“;
- c) jei sudaroma sutartis, pagal kurią vartotojas vienu užsakymu užsako ne vieną prekę ir jos pristatomos atskirai: „kurią Jūs fiziškai įgyjate ar Jūsų nurodyta trečioji šalis, išskyrus vežėją, fiziškai įgyja paskutinę prekę.“;
- d) jei sudaroma sutartis, pagal kurią prekė pristatoma skirtingomis partijomis arba dalimis: „kurią Jūs fiziškai įgyjate ar Jūsų nurodyta trečioji šalis, išskyrus vežėją, fiziškai įgyja paskutinę partiją ar dalį.“;
- e) jei sudaroma sutartis dėl reguliaraus prekių pristatymo nustatytu laikotarpiu: „kurią Jūs fiziškai įgyjate ar Jūsų nurodyta trečioji šalis, išskyrus vežėją, fiziškai įgyja pirmą prekę.“

^[2] Įrašykite savo vardą ir pavardę, geografinį adresą ir, jei turite, savo telefono numerį, fakso numerį ir elektroninio pašto adresą.

^[3] Jei suteikiate vartotojui galimybę elektroniniu būdu užpildyti ir pateikti savo interneto svetainėje informaciją apie tai, kad jis atsisako šios sutarties, įrašykite: „Jūs taip pat galite elektroniniu būdu užpildyti ir pateikti pavyzdinę sutarties atsisakymo formą ar bet kokį kitą nedviprasmišką pareiškimą mūsų interneto svetainėje [įrašykite interneto adresą]. Jei pasinaudojote šia galimybe, mes nedelsdami atsiųsime Jums patvariąją laikmena (pvz., elektroniniu paštu) patvirtinimą, kad esame gavę tokį sutarties atsisakymą.“

^[4] Jei sudaryta pirkimo–pardavimo sutartis, kurioje Jūs nepasiūlėte pats pasiimti prekes sutarties atsisakymo atveju, įrašykite: „Mes galime nekompensuoti mokėjimo tol, kol atgausime prekes arba Jūs pateiksite įrodymų, kad išsiuntėte prekes, atsižvelgiant į tai, kas įvyksta anksčiau.“

5. Jei vartotojas gavo prekes pagal sutartį:

a) įrašykite:

— „Mes pasiimsime prekes.“, arba

— „Jūs turite nedelsdamas ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 14 dienų nuo tos dienos, kai pranešėte apie savo sprendimą atsisakyti šios sutarties, išsiųsti prekes atgal arba perduoti jas mums arba ... [įrašykite asmens, kurį Jūs įgaliojote priimti prekes, vardą ir pavardę, ir, jei taikoma, geografinį adresą]. Terminas laikomas įvykdytu, jeigu Jūs prekes išsiuntėte prieš pasibaigiant 14 dienų laikotarpiui.“

b) įrašykite:

— „Mes padengsime prekių grąžinimo išlaidas.“,

— „Jūs padengsite tiesiogines prekių grąžinimo išlaidas.“,

— Jei nuotolinėje sutartyje Jūs nesiūlote padengti prekių grąžinimo išlaidas ir prekės dėl savo pobūdžio paprastai negali būti grąžintos paštu: „Jūs padengsite tiesiogines prekių grąžinimo išlaidas, ... EUR [įrašykite sumą].“; arba, jei negalima iš anksto pagrįstai apskaičiuoti prekių grąžinimo išlaidų: „Jūs padengsite tiesiogines prekių grąžinimo išlaidas. Apskaičiuota, kad išlaidos daugiausia sudaro maždaug ... EUR [įrašykite sumą].“; arba

— Jei ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties atveju prekės dėl savo pobūdžio paprastai negali būti grąžintos paštu ir buvo pristatytos į vartotojo namus sutarties sudarymo metu: „Mes pasiimsime prekes savo sąskaita.“; ir

c) įrašykite: „Jūs atsakote tik už prekių vertę, sumažėjusią dėl veiksmų, nebūtinų nustatyti, koks yra prekės pobūdis, savybės ir kaip ji veikia.“

6. Jei sudaroma paslaugų teikimo sutartis arba vandens, dujų, elektros energijos tiekimo, jeigu nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, ar centralizuoto šilumos tiekimo sutartis, įrašykite: „Jei prašėte, kad paslaugos būtų pradėtos teikti arba vandens/dujų/elektros energijos/centralizuoto šildymo tiekimas būtų pradėtas [išbraukti, kas nereikalinga] sutarties atsisakymo laikotarpiu, Jūs turite sumokėti mums sumą, kuri yra proporcinga tam, kas buvo suteikta iki to momento, kai Jūs informavote mus apie tai, jog atsisakote šios sutarties, palyginti su visu tuo, kas numatyta teikti pagal sutartį.“

B. Pavyzdinė sutarties atsisakymo forma

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

— Kam [čia prekiautojas įrašo savo vardą ir pavardę, geografinį adresą ir, jei turi, savo fakso numerį ir elektroninio pašto adresą]:

— Aš/Mes (*) pranešu (-ame), kad atsisakau (-ome) toliau išvardytų prekių pardavimo (*)/toliau nurodytos paslaugos teikimo sutarties (*)

— Užsakytos (*)/gautos (*)

— Vartotojo (-ų) vardas, pavardė

— Vartotojo (-ų) adresas

— Vartotojo (-ų) parašas (-ai) (tik jei forma pateikiama popieriuje)

— Data

(*) Išbraukti, kas nereikalinga.

II PRIEDAS

Atitikties lentelė

Direktyvos 85/577/EEB	Direktyva 97/7/EB	Ši direktyva
1 straipsnis		3 straipsnis, skaitomas kartu su 2 straipsnio 8 ir 9 punktais bei 16 straipsnio h punktu
	1 straipsnis	1 straipsnis, skaitomas kartu su 2 straipsnio 7 punktu
2 straipsnis		2 straipsnio 1 ir 2 punktai
	2 straipsnio 1 punktas	2 straipsnio 7 punktas
	2 straipsnio 2 punktas	2 straipsnio 1 punktas
	2 straipsnio 3 punktas	2 straipsnio 2 punktas
	2 straipsnio 4 punkto pirmas sakinys	2 straipsnio 7 punktas
	2 straipsnio 4 punkto antras sakinys	—
	2 straipsnio 5 punktas	—
3 straipsnio 1 dalis		3 straipsnio 4 dalis
3 straipsnio 2 dalies a punktas		3 straipsnio 3 dalies e ir f punktai
3 straipsnio 2 dalies b punktas		3 straipsnio 3 dalies j punktas
3 straipsnio 2 dalies c punktas		—
3 straipsnio 2 dalies d punktas		3 straipsnio 3 dalies d punktas
3 straipsnio 2 dalies e punktas		3 straipsnio 3 dalies d punktas
3 straipsnio 3 dalis		—
	3 straipsnio 1 dalies pirma įtrauka	3 straipsnio 3 dalies d punktas
	3 straipsnio 1 dalies antra įtrauka	3 straipsnio 3 dalies l punktas
	3 straipsnio 1 dalies trečia įtrauka	3 straipsnio 3 dalies m punktas
	3 straipsnio 1 dalies ketvirta įtrauka	3 straipsnio 3 dalies e ir f punktai
	3 straipsnio 1 dalies penkta įtrauka	6 straipsnio 3 dalis ir 16 straipsnio k punktas, skaitomi kartu su 2 straipsnio 13 punktu
	3 straipsnio 2 dalies pirma įtrauka	3 straipsnio 3 dalies j punktas
	3 straipsnio 2 dalies antra įtrauka	3 straipsnio 3 dalies f punktas (gyvenamojo būsto suteikimas nuomos tikslais), g punktas (kelionių paketai), h punktas (pakaitinis naudojimas), k punktas (keleivinio transporto paslaugoms su tam tikromis išimtimis) ir 16 straipsnio 1 punktas (teisės atsiskaityti sutarties išimtis)
4 straipsnio pirmas sakinys		6 straipsnio 1 dalies b, c ir h punktai, 7 straipsnio 1 ir 2 dalys
4 straipsnio antras sakinys		6 straipsnio 1 dalies a punktas ir 7 straipsnio 1 dalis
4 straipsnio trečias sakinys		6 straipsnio 1 dalis
4 straipsnio ketvirtas sakinys		10 straipsnis
	4 straipsnio 1 dalies a punktas	6 straipsnio 1 dalies b ir c punktai
	4 straipsnio 1 dalies b punktas	6 straipsnio 1 dalies a punktas

Direktyvos 85/577/EEB	Direktyva 97/7/EB	Ši direktyva
	4 straipsnio 1 dalies c punktas	6 straipsnio 1 dalies e punktas
	4 straipsnio 1 dalies d punktas	6 straipsnio 1 dalies e punktas
	4 straipsnio 1 dalies e punktas	6 straipsnio 1 dalies g punktas
	4 straipsnio 1 dalies f punktas	6 straipsnio 1 dalies h punktas
	4 straipsnio 1 dalies g punktas	6 straipsnio 1 dalies f punktas
	4 straipsnio 1 dalies h punktas	—
	4 straipsnio 1 dalies i punktas	6 straipsnio 1 dalies o ir p punktai
	4 straipsnio 2 dalis	6 straipsnio 1 dalis, skaitoma kartu su 8 straipsnio 1, 2 ir 4 dalimis
	4 straipsnio 3 dalis	8 straipsnio 5 dalis
	5 straipsnio 1 dalis	8 straipsnio 7 dalis
	5 straipsnio 2 dalis	3 straipsnio 3 dalies m punktas
	6 straipsnio 1 dalis	9 straipsnio 1 ir 2 dalys, 10 straipsnis, 13 straipsnio 2 dalis, 14 straipsnis
	6 straipsnio 2 dalis	13 straipsnis ir 14 straipsnio 1 dalies antra ir trečia pastraipos
	6 straipsnio 3 dalies pirma įtrauka	16 straipsnio a punktas
	6 straipsnio 3 dalies antra įtrauka	16 straipsnio b punktas
	6 straipsnio 3 dalies trečia įtrauka	16 straipsnio c ir d punktai
	6 straipsnio 3 dalies ketvirta įtrauka	16 straipsnio i punktas
	6 straipsnio 3 dalies penkta įtrauka	16 straipsnio j punktas
	6 straipsnio 3 dalies šešta įtrauka	3 straipsnio 3 dalies c punktas
	6 straipsnio 4 dalis	15 straipsnis
	7 straipsnio 1 dalis	18 straipsnio 1 dalis (pirkimo–pardavimo sutartims)
	7 straipsnio 2 dalis	18 straipsnio 2, 3 ir 4 dalys
	7 straipsnio 3 dalis	—
	8 straipsnis	—
	9 straipsnis	27 straipsnis
	10 straipsnis	— (bet žr. Direktyvos 2002/58/EB 13 straipsnį)
	11 straipsnio 1 dalis	23 straipsnio 1 dalis
	11 straipsnio 2 dalis	23 straipsnio 2 dalis
	11 straipsnio 3 dalies a punktas	6 straipsnio 9 dalis, kiek tai susiję su įrodinėjimo pareiga; kita: —
	11 straipsnio 3 dalies b punktas	24 straipsnio 1 dalis
	11 straipsnio 4 dalis	—
	12 straipsnio 1 dalis	25 straipsnis
	12 straipsnio 2 dalis	—
	13 straipsnis	3 straipsnio 2 dalis
	14 straipsnis	4 straipsnis

Direktyvos 85/577/EEB	Direktyva 97/7/EB	Ši direktyva
	15 straipsnio 1 dalis	28 straipsnio 1 dalis
	15 straipsnio 2 dalis	28 straipsnio 1 dalis
	15 straipsnio 3 dalis	28 straipsnio 1 dalis
	15 straipsnio 4 dalis	30 straipsnis
	16 straipsnis	26 straipsnis
	17 straipsnis	—
	18 straipsnis	34 straipsnis
	19 straipsnis	35 straipsnis
5 straipsnio 1 dalis		9 ir 11 straipsniai
5 straipsnio 2 dalis		12 straipsnis
6 straipsnis		25 straipsnis
7 straipsnis		13, 14 ir 15 straipsniai
8 straipsnis		4 straipsnis

2004 m. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje) ⁽¹⁾ priedas	Interpretuojama kaip nuoroda į
2 ir 11 dalys	Šią direktyvą

⁽¹⁾ OL L 364, 2004 12 9, p. 1.