Direktyvų, kurias apima viešos konsultacijos, aprašymas

Santykių tarp įmonių sritis

Direktyva dėl klaidinančios ir lyginamosios reklamos: draudžiama klaidinanti reklama tarp įmonių ir reglamentuojama lyginamoji reklama

Įmonės ir vartotojo sandoris

Skatinimas, rinkodara → **Sutarties sudarymas** → **Sutarties vykdymas**

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva: draudžiama prekiautojų vykdoma klaidinanti ir agresyvi komercinė veikla visu įmonės ir vartotojo sandorio laikotarpiu: rinkodaros, sutarties sudarymo ir sutarties vykdymo

Vartotojų teisių direktyva: apima ikisutartinę informaciją ir tam tikrus posutartinių santykių aspektus (sutarties patvirtinimą, teisę atsisakyti, pristatymą, rizikos perėjimą ir t. t.)

Nesąžiningų sutarties salygų direktyva: draudžiamos nesąžiningos standartinės sąlygos sutartyse

Pardavimo ir garantijų direktyva: nustatomos teisės prekių trūkumų atveju

€

Kainų žymėjimo direktyva: reikalaujama nurodyti pardavimo kainą ir vieneto kainą, taip pat ir reklamoje

Ieškinių dėl uždraudimo direktyva: nustatomas vartotojų teisių apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo mechanizmas, kai prekiautojai bet kuriuo įmonės ir vartotojo sandorio etapu šias teises pažeidžia

Direktyva dėl klaidinančios ir lyginamosios reklamos (KLRD)

KLRD nustatomas būtiniausias **įmonių apsaugos nuo klaidinančios rinkodaros standartas**. Valstybės narės savo nacionalinės teisės aktuose gali nustatyti griežtesnes taisykles, kad apsaugotų įmones šioje srityje. KLRD taip pat nustatomos visiškai suderintos vienodos taisyklės dėl lyginamosios reklamos, t. y. šiais klausimais valstybės narės negali taikyti didesnę apsaugą užtikrinančių normų nei numatytos direktyvoje.

Daugiau informacijos http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva (NKVD)

NKVD taikoma įmonių ir vartotojų (B2C) sandoriams. Ji taikoma **visai komercinei veiklai iki sandorio, jį sudarant ir po sudarymo**, įskaitant internetinėje aplinkoje, ir visiems produktams, įskaitant skaitmeninius. Direktyva numatoma visiškai suderinti valstybių narių teisės aktus, kuriais vartotojai saugomi nuo nesąžiningos komercinės veiklos, kenkiančios vartotojų ekonominiams interesams, išskyrus finansinių paslaugų ir nekilnojamojo turto srityse.

Ši direktyva saugo vartotojus nuo verslininkų nesąžiningos komercinės veiklos:

- I priede nustatydama juodąjį sąrašą iš 31 konkrečios komercinės veiklos rūšies, kurios draudžiamos bet kokiomis aplinkybėmis;
- uždrausdama komercinę veiklą, kuri laikoma klaidinančia arba agresyvia;
- uždrausdama nesąžiningą komercinę veiklą, kuri prieštarauja profesinio atidumo reikalavimams.

Tam, kad būtų laikoma klaidinančia, agresyvia arba prieštaraujančia profesinio atidumo reikalavimams, komercinė veikla turi ar turi galėti paskatinti vidutinį vartotoją priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėms nebūtų priėmęs. Tai kiekvienu konkrečiu atveju turi įvertinti kompetentingos nacionalinės institucijos.

NKVD reikalaujama, kad prekiautojai teiktų vartotojams **informaciją**, kurios šiems reikia, kad galėtų priimti informacija paremtą sprendimą dėl sandorio. Be to, joje numatytas tam tikros „kvietime pirkti" reikalaujamos informacijos sąrašas (išsamiau – skirsnyje apie vartotojų informavimo reikalavimus).

Komercinės veiklos nesąžiningumas vertinamas pagal **„vidutinio vartotojo"** etaloną, kurį parengė ES Teisingumo Teismas. Vidutinis vartotojas yra *„pakankamai informuotas ir protingai pastabus bei nuovokus"*, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius bei kalbinius veiksnius. Jei komercinė veikla nukreipta į tam tikrą vartotojų grupę, etalonu laikomas vidutinis šios grupės narys. Direktyvoje taip pat nustatyta speciali apsauga tam tikroms vartotojų grupėms, apibrėžiamoms kaip ypač pažeidžiamos.

Daugiau informacijos http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

Vartotojų teisių direktyva (VTD)

VTD taikoma įmonių ir vartotojų (B2C) sandoriams. Pirma, VTD nustatyti išsamūs **ikisutartinės informacijos reikalavimai.** Jie visiškai suderinti nuotoliniu būdu ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims, o reikalavimai prekybai skirtose patalpose (tradicinėse parduotuvėse) sudarytoms pirkimo-pardavimo sutartims yra minimalaus pobūdžio (žr. kitą skirsnį „Vartotojų informavimo reikalavimai").

Be to, VTD nustatyti visiškai suderinti **nuotoliniu būdu ir ne prekybai skirtose patalpose sudaromų sutarčių sudarymo ir patvirtinimo** reikalavimai. Visų pirma joje nustatoma vartotojo teisė atsisakyti nuotoliniu būdu ir ne patalpose sudarytų sutarčių (ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių). Laikotarpis, per kurį vartotojai gali atsisakyti nuotoliniu būdu arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties, yra 14 kalendorinių dienų nuo prekių pristatymo arba paslaugų teikimo sutarties sudarymo. Prekiautojai privalo per 14 dienų nuo prekybos sutarties atsisakymo grąžinti visas vartotojo sumokėtas sumas, įskaitant pristatymo išlaidas. Prekiautojai gali negrąžinti sumos tik tol, kol neatgauna prekių arba kol vartotojas nepateikia įrodymų, kad jis išsiuntė prekes atgal. Kalbant apie sutartis dėl internetinio skaitmeninio turinio teikimo, pavyzdžiui, parsisiunčiant programinę įrangą arba internetu transliuojant filmą, kai turinys pateikiamas iškart, VTD reikalaujama, kad prekiautojai prašytų aiškaus išankstinio vartotojo sutikimo, kad būtų pradėtas vykdymas, ir patvirtinimo, kad pradėjus vykdymą (atsisiuntimą arba transliaciją internetu) vartotojas praras teisę atsisakyti sutarties.

VTD taip pat nustatomos taisyklės dėl **prekių pristatymo ir rizikos perėjimo**. Prekiautojai privalo pristatyti prekes per 30 dienų nuo sutarties sudarymo, jei nesutarta kitaip. Be to, prekiautojas paprastai atsakingas už bet kokią transportuojant prekėms padarytą žalą iki tol, kol vartotojas fiziškai priima prekes.

VTD ribojamos papildomos išlaidos, taikomos vartotojui už **mokėjimo priemonės naudojimą**. Draudžiama naudoti numatytąsias nuostatas („iš anksto pažymėtus langelius"), kuriomis priskaičiuojami **papildomi mokesčiai**, be vartotojo aiškaus sutikimo. Ja taip pat ribojamos **išlaidos už bendravimą telefono ryšiu** su prekiautoju dėl sudarytos sutarties. Tokiais atvejais vartotojas negali būti įpareigotas mokėti daugiau nei bazinį skambučių tarifą.

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

Vartotojų informavimo reikalavimai

Vartotojų informavimo reikalavimai nustatyti Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvoje (NKVD), Kainų žymėjimo direktyvoje (KŽD) ir Vartotojų teisių direktyvoje (VTD).

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva apskritai reikalaujama, kad prekiautojai teiktų vartotojams **informaciją, kurios pastariesiems reikia, kad jie galėtų priimti informacija grindžiamą sprendimą dėl sandorio**. Be to, visada, kai komerciniame pranešime pateikiamas produkto ir jo kainos apibūdinimas (pvz,. reklaminiame skelbime), konkrečiai reikalaujama, kad prekiautojas, atsižvelgiant į naudojamo komunikacijos būdo apribojimus, suteiktų informaciją apie:

- pagrindines produkto charakteristikas,
- prekiautojo tapatybę ir adresą,
- visą kainą,
- jei taikytina, teisę atsisakyti sutarties;
- apmokėjimo, pristatymo, vykdymo ir skundų nagrinėjimo tvarką, jeigu ji skiriasi nuo profesinio atidumo reikalavimų.

Ikisutartiniu sandorio etapu, pvz., kai vartotojas apsilanko tradicinėje parduotuvėje arba peržiūri produkto aprašymus internetinėje parduotuvėje, prekiautojai turi laikytis VTD informacijos reikalavimų. Šie ikisutartinės informacijos reikalavimai yra išsamesni ir apima visus pirmiau minėtus informacijos reikalavimus pagal NKVD. Pavyzdžiui, VTD nustatomi išsamūs

reikalavimai informacijai apie teisę atsisakyti nuotoliniu būdu ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių ir apie skaitmeninio turinio funkcines savybes ir sąveikumą.

Kainų žymėjimo direktyva (KŽD) reikalaujama, kad prekiautojai nurodytų vartotojams siūlomų prekių **pardavimo** ir **vieneto kainą** ir rinkodaros, ir ikisutartiniu etapu. Šios direktyvos tikslas – pagerinti vartotojui teikiamos informacijos kokybę ir palengvinti galimybę palyginti kainas. KŽD numatytos būtiniausios taisyklės taip pat apima reguliavimo galimybes valstybėms narėms nukrypti nuo jos reikalavimų, visų pirma galimybę atleisti mažas įmones nuo reikalavimo žymėti vieneto kainą.

Papildomi informacijos vartotojui reikalavimai nustatyti **Elektroninės prekybos direktyvoje** ir **Paslaugų direktyvoje**. Šie informacijos reikalavimai iš dalies sutampa su nustatytaisiais VTD ir NKVD, bet juose taip pat yra keletas papildomų elementų (pvz., informacija apie prekiautojo numerį prekybos ar kitame viešajame registre, PVM mokėtojo kodą, atitinkamas profesines įstaigas, priemones, kurių ėmėsi prekiautojas tam, kad išvengtų interesų konfliktų, ir atitinkamos priežiūros institucijos).

Be to, daug specialių informavimo reikalavimų nustatyta **sektoriniuose ES teisės aktuose**, pavyzdžiui, dėl elektroninių ryšių, keleivių pervežimo, energetikos, aplinkos, finansinių paslaugų vartotojams.

Nesąžiningų sutarties sąlygų direktyva (NSSD)

NSSD taikoma įmonių ir vartotojų (B2C) sandoriams. NSSD saugo vartotojus nuo prekiautojų naudojamų standartinių (individualiai nesutartų) sutarčių sąlygų, kurios, priešingai pagrįstiems lūkesčiams, sukuria didelę šalių teisių ir pareigų nelygybę vartotojo nenaudai (**bendroji (ne)sąžiningumo nuostata**). Tokios nesąžiningos sąlygos nėra privalomos vartotojui, bet sutartis toliau galioja, jei ji gali egzistuoti be šių nesąžiningų sąlygų.

Be to, direktyva reikalaujama, kad rašytinės sutarties sąlygos turėtų būti **išdėstytos aiškia ir suprantama kalba**. Sutarties sąlygos, kurių reikšmė neaiški, turi būti aiškinamos kuo palankiau vartotojui, o sutarčių sąlygos, kurios nėra skaidrios ir neleidžia vartotojams suprasti savo teisių ir pareigų pagal sutartį, gali būti laikomos nesąžiningomis.

NSSD taikoma tiek internetinei, tiek neinternetinei aplinkai ir visiems produktams, įskaitant skaitmeninį turinį. Joje pateikiamas **orientacinis ir neišsamus standartinių sąlygų**, kurios gali būti laikomos nesąžiningomis, sąrašas.

NSSD yra minimalaus derinimo priemonė, ir valstybės narės savo nacionalinės teisės aktuose gali numatyti griežtesnes vartotojų apsaugos taisykles. Daugelis iš jų pasinaudojo šia galimybe, pvz., nustatydamos nesąžiningų sąlygų „juoduosius sąrašus" (nesąžiningos sutarčių sąlygos, kurios visais atvejais laikomos nesąžiningomis) ir (arba) „pilkuosius sąrašus" (sąlygos, kurios laikomos nesąžiningomis, kol neįrodyta priešingai).

Daugiau informacijos http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

Vartojimo prekių pardavimo ir garantijų direktyva (VPPGD)

VPPGD taikoma įmonių ir vartotojų (B2C) sandoriams. Ši direktyva taikoma prekybai materialiomis prekėmis, tiek naujomis, tiek naudotomis ir nepriklausomai nuo pardavimo būdo. VPPGD nustatomos taisyklės dėl prekių atitikimo sutarčiai. Direktyvoje nustatyta, kad pardavėjas yra atsakingas už neatitikimą (trūkumus), kuris egzistavo prekių pristatymo metu ir išryškėjo per **dvejus metus** nuo pristatymo (t. y. per vadinamąjį **teisinės garantijos** laikotarpį).

Jei trūkumas išaiškėja per pirmus **šešis mėnesius** nuo pristatymo, įrodyti, kad trūkumo nebuvo pristatymo metu, turi prekiautojas (**įrodinėjimo pareigos perkėlimas**).

Jeigu pardavėjas yra atsakingas pagal šią direktyvą, vartotojas turi teisę pasinaudoti nemokamomis **teisių gynimo priemonėmis**: pataisymu arba pakeitimu kaip pirminėmis teisių gynimo priemonėmis ir kainos sumažinimu arba sutarties nutraukimu kaip antrinėmis teisių gynimo priemonėmis, t. y. nustatyta priemonių hierarchija. Direktyvoje taip pat nustatytos taisyklės, kuriomis užtikrinama, kad vartotojai gautų naudos iš savanoriškai teikiamų garantijų (vadinamųjų komercinių garantijų), t. y. kad jos būtų privalomos komercinės veiklos subjektui, kuris jas siūlo.

Direktyvoje yra numatytos galimybės valstybėms narėms nustatyti prievoles vartotojams apie defektą pranešti per du mėnesius nuo jo aptikimo ir sutrumpinti teisinės garantijos laikotarpį naudotoms prekėms iki vienų metų.

Ji yra minimalaus suderinimo direktyva, todėl valstybėms narėms leidžiama nustatyti griežtesnes vartotojų apsaugos priemones. Keletas valstybių narių pasinaudojo šia galimybe, pvz., numatydamos palankesnes taisykles vartotojams dėl teisinės garantijos laikotarpio trukmės arba pratęsto įrodinėjimo pareigos perkėlimo laikotarpio.

Komisija neseniai pasiūlė **pakeisti VPPGD dėl prekybos internetu ir nuotoliniu būdu** (pvz., telefonu ar paštu) nauja direktyva, kurią šiuo metu svarsto ES teisės aktų leidėjai. Pagrindiniai naujo Komisijos pasiūlymo dėl pardavimo internetu ir kitokiomis nuotolinėmis priemonėmis bruožai:

- visiškas suderinimas (t. y. nėra galimybės taikyti griežtesnius vartotojų apsaugos reikalavimus);
- išlaikomas dvejų metų teisinės garantijos laikotarpis;
- įrodinėjimo naštos perkėlimo laikotarpis pratęsiamas iki dvejų metų (t. y. visą teisinės garantijos laikotarpį pardavėjas turi įrodyti, kad trūkumo nebuvo pristatymo metu);
- išsaugojama priemonių hierarchija, t. y. pataisymas ar pakeitimas kaip pirminės teisių gynimo priemonės ir kainos sumažinimas arba sutarties nutraukimas (pinigų grąžinimas) kaip antrinės teisės gynimo priemonės.

Pripažindama būtinybę imtis skubių veiksmų dėl bendrosios rinkos skaitmeninio aspekto, Komisija įsipareigojo imtis veiksmų, kad suderintų taisykles dėl nuotolinio ir tiesioginio pardavimo.

Daugiau informacijos

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Vykdymo užtikrinimas, įskaitant ieškinius dėl uždraudimo

Ieškinių dėl uždraudimo direktyvoje nustatyta valstybių narių pareiga suteikti galimybę reikalavimus atitinkantiems subjektams (pilietinės visuomenės organizacijoms ir (arba) valstybinėms įstaigoms) teisme arba administracinėje institucijoje siekti uždraudimo, kad būtų nutrauktas ES vartotojų teisės aktams (nurodytiems šios direktyvos priede ir perkeltiems į nacionalinę teisę) prieštaraujantis veiksmas, kuris kenkia kolektyviniams vartotojų interesams. Todėl Ieškinių dėl uždraudimo direktyva suteikiama vartotojų teisių, nustatytų, be kita ko, Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva, Prekių pardavimo ir garantijų direktyva, Nesąžiningų sutarties sąlygų direktyva ir Vartotojų teisių direktyva, vykdymo užtikrinimo priemonė. Ja taip pat palengvinamas ieškinių dėl uždraudimo naudojimas tarpvalstybiniu mastu.

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva valstybės narės įpareigojamos užtikrinti, kad būtų prieinamos priemonės kovai su nesąžininga komercine veikla siekiant užtikrinti jos nuostatų laikymąsi. Visų pirma šia direktyva konkrečiai

reikalaujama, kad asmenys arba organizacijos turėtų galimybę imtis teisinių veiksmų (kreiptis į teismą) dėl tokios komercinės veiklos arba kreiptis į administracinę instituciją, kuri yra kompetentinga arba priimti sprendimą dėl skundo, arba pradėti teismo procesą. Tačiau pirmiau nurodytos procedūros direktyva nederinamos.

Vartotojų teisių direktyvoje reikalaujama, kad valstybės narės užtikrintų, kad būtų priimtos tinkamos ir veiksmingos priemonės šios direktyvos nuostatų laikymuisi užtikrinti. Direktyvoje vartotojui numatytos individualios teisių gynimo priemonės, jei prekiautojas nevykdo savo pareigų, pvz., elektroninės prekybos pardavėjas turi padengti prekių grąžinimo išlaidas atsižvelgiant į teisę atsisakyti sutarties, jei jis neinformavo vartotojo apie vartotojo pareigą padengti šias išlaidas. Kalbant apie kitus jos nuostatų pažeidimus, direktyvoje nėra konkrečių taisyklių dėl individualaus teisių gynimo.

Nesąžiningų sutarties sąlygų direktyva (NSSD) valstybių narių reikalaujama užtikrinti, kad būtų priemonių užkirsti kelią toliau naudoti nesąžiningas sutarčių sąlygas. Direktyvoje konkrečiai reikalaujama, kad būtų sudaryta galimybė asmenims arba organizacijoms kreiptis į teismą arba administracinę instituciją, kad būtų priimtas sprendimas dėl sutarties sąlygų nesąžiningumo ir būtų taikomos priemonės, kurios užkirstų kelią tolesniam tokių sąlygų naudojimui. Tačiau šių veiksmų detalės direktyva nederinamos. NSSD neapima jokių konkrečių taisyklių dėl individualaus teisių gynimo procedūros, t. y. vartotojo fizinio asmens individualaus teisių gynimo. Tokios procedūrinės taisyklės numatytos nacionalinės teisės aktuose.

Daugiau informacijos http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm