

## Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2017 metų apibendrinimas

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) direktoriaus 2017 m. kovo 22 d. įsakymu Nr. 1-57 patvirtintų Tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) taisyklių nustatyta tvarka 2017 m. atliko vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų stebėseną (monitoringą).

Tarnybos atliekamo vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų stebėsenos (monitoringo) tikslas – prevenciškai užkirsti kelią galimiems vartotojų teisių apsaugos pažeidimams, taip užtikrinant aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį bei skatinant bendradarbiavimą su verslo subjektais ir jų švietimą.

Pažymėtina, kad 2014 m. birželio 13 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos civilinio kodekso ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimai, kurie padaryti perkeliant 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių nuostatas į nacionalinę teisę. Šiais pakeitimais nuspręsta išsamiau reglamentuoti ikisutartinės informacijos vartotojams pateikimą, taip pat išsamiai reglamentuoti informacijos pateikimo vartotojams reikalavimus, kai sudaromos nuotolinės sutartys ir sutartys ne prekybos patalpose. Pagal priimtas pataisas verslininkai turi aiškiau pateikti informaciją vartotojams, o vartotojui atsisakius sutarties privalo grąžinti pinigus ne vėliau kaip per 14 dienų. Be to, 2016 m. buvo pastebima tendencija dėl vartotojų nusiskundimų dėl drabužių ir avalynės elektroninės prekybos srityje didėjimo.

Atsižvelgiant į tai, Tarnybos direktoriaus 2017 m. sausio 25 d. įsakymu Nr. 1-19 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2017 m. patvirtinimo“ 2017 m. monitoringuojama patvirtinta drabužių ir avalynės elektroninės prekybos sritis.

Atlikdama aukščiau nurodytos srities monitoringą 2017 m. Tarnyba kreipėsi į 30 bendrovių, veikiančių internetinės prekybos srityje ir paprašė pateikti sudaromų su vartotojais standartinių sutarčių kopijas, kurios nustato prekių įsigijimo, keitimo grąžinimo tvarką, vartotojo teises ir pareigas, kurių privaloma laikytis, siekiant įsigyti, pakeisti ar grąžinti įgytas prekes.

Gavusi ir nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu įvertinusi monitoringuojamas sutartis, Tarnyba priėmė 30 nutarimų.

Iš esmės visos bendrovės, kurių sutartys buvo įvertintos nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, atsižvelgė į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pateiktus pasiūlymus pakeisti, panaikinti ar netaikyti nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais.

Vertinant drabužių ir avalynės pirkimo–pardavimo sutartis elektroninės prekybos srityje, dažniausiai nesąžiningomis pasitaikančios pripažintos šios sąlygos:

„Pardavėjas gali vienašališkai pakeisti šių taisyklių sąlygas“;

„Pirkėjas turi teisę atsisakyti prekių pirkimo ir pardavimo sutarties su Pardavėju tik tuo atveju, jei prekė yra kokybiška, nebuvo sugadinta ir iš esmės nepasikeitė jos išvaizda“;

„Registruodamasis ar pirksdamas klientas patvirtina, kad sutinka gauti naujienlaiškį, el. laiškus ir kitą informaciją.“;

„Pardavėjas pasilieka teisę kaupti pirkėjų informaciją reklamos, marketingo ir klientų aptarnavimo kokybės tikslais.“;

„Pardavėjas neatsako už pristatymo terminų pasikeitimus iš kurjerio pusės“.