

**SAVIKONTROLĖS KLAUSIMYNAS ŪKIO SUBJEKTAMS  
NE MAISTO PRODUKTŲ SAUGA**

KLAUSIMAS	ATSAKYMAS
<b>Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) privalo teikti į rinką tik saugius gaminius (paslaugas)?</b>	Gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) privalo teikti į rinką tik saugius gaminius (paslaugas). <i>Produktų saugos įstatymo 8, 9, 10 straipsniai (Žin., 1999, Nr. 52-1673; 2004, Nr.25-757)</i>
<b>Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) privalo tinkamai ženklinti gaminius ir teikti vartotojams reikiamą informaciją prieš jiems parduodamas gaminį, kad vartotojas galėtų įvertinti su gaminiu susijusią riziką per visą nurodytą, įprastą ar numanomą jo vartojimo laiką, kai tokia rizika be perspėjimo nėra akivaizdi?</b>	Gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) privalo tinkamai ženklinti gaminius ir teikti vartotojams reikiamą informaciją prieš jiems parduodamas gaminį, kad vartotojai galėtų įvertinti su gaminiu susijusią riziką per visą nurodytą, įprastą ar numanomą jo vartojimo laiką, kai rizika be reikiamo perspėjimo nėra akivaizdi. Įspėjimų pateikimas neatleidžia gamintojo nuo prievolės laikytis šiame ir kituose produktų saugą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų. <i>Produktų saugos įstatymo 8, 9, 10 straipsniai (Žin., 1999, Nr. 52-1673; 2004, Nr.25-757)</i>
<b>Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) privalo žinoti su gaminiu susijusią riziką vartotojui per visą gaminio (paslaugos) vartojimo laiką?</b>	Gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) privalo žinoti apie galimą su gaminiu susijusią riziką per visą gaminio (paslaugos) vartojimo laiką. <i>Produktų saugos įstatymo 8, 9, 10 straipsniai (Žin., 1999, Nr. 52-1673; 2004, Nr.25-757)</i>

<p><b>Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) sužinojęs, kad gaminys (paslauga) pavojingas, privalo nedelsdamas informuoti apie tai vartotojus, Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą bei atitinkamos srities priežiūros institucijas, pašalinti nesaugų gaminį iš rinkos, ir jei būtina, gaminį susigražinti, o nesaugios paslaugos teikimo atveju imtis veiksmų rizikai vartotojams sumažinti?</b></p>	<p>Gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) sužinojęs, kad gaminys (paslauga) pavojingas, privalo nedelsdamas informuoti apie tai vartotojus, Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą bei atitinkamos srities priežiūros institucijas, pašalinti nesaugų gaminį iš rinkos, ir jei būtina, gaminį susigražinti, o nesaugios paslaugos teikimo atveju imtis veiksmų rizikai vartotojams sumažinti. <i>Produktų saugos įstatymo 8, 9, 10 straipsniai (Žin., 1999, Nr. 52-1673; 2004, Nr.25-757)</i></p>
<p><b>Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) įstatymų nustatyta tvarka privalo atlyginti vartotojui žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės gaminių (paslaugų)?</b></p>	<p>Gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) privalo atlyginti vartotojui dėl netinkamos kokybės gaminių (paslaugų) atsiradusią žalą. <i>Produktų saugos įstatymo 8, 9, 10, 24 straipsniai (Žin., 1999, Nr. 52-1673; 2004, Nr.25-757)</i></p>
<p><b>Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) privalo vykdyti priežiūros institucijų nurodymus ir reikalavimus produktų saugos klausimais?</b></p>	<p>Gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) privalo vykdyti priežiūros institucijų nurodymus ir reikalavimus produktų saugos klausimais. <i>Produktų saugos įstatymo 8, 9, 10 straipsniai (Žin., 1999, Nr. 52-1673; 2004, Nr.25-757)</i></p>
<p><b>Ar gamintojui (platintojui, paslaugų teikėjui) turi reikšmės tai, jog jis pakartotinai per vienerius metus nuo ankstesnio pažeidimo padarė tos pačios rūšies pažeidimą arba tęsė pažeidimą, nepaisydamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ar</b></p>	<p>Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, skirdama baudą, sunkinančiomis aplinkybėmis laiko tai, kad gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) pakartotinai per vienerius metus nuo ankstesnio pažeidimo padarė tos pačios rūšies pažeidimą, tęsė jį nepaisydamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ar kontrolės institucijų įpareigojimo nutraukti neteisėtus veiksmus. <i>Produktų saugos įstatymo 23, 24 straipsniai (Žin., 1999, Nr. 52-1673; 2004, Nr.25-757)</i></p>

priežiūros institucijų įpareigojimų nutraukti neteisėtus veiksmus?

**SAVIKONTROLĖS KLAUSIMYNAS ŪKIO SUBJEKTAMS  
MAISTO PRODUKTŲ SAUGA**

Klausimas	Teisės akto nuostata
1) Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) teikia į rinką tik saugius, kokybiškus, tinkamai paženklintus gaminius?	<i>Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488) 4 straipsnis. Bendrieji produktų saugos reikalavimai.</i>
2) Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) tinkamai ženklina gaminius ir teikia vartotojams reikiamą informaciją prieš jiems parduodamas gaminį?	<p><b>Gamintojas</b> privalo tinkamai ženklinti gaminius ir teikti vartotojams reikiamą informaciją prieš jiems perduodamas gaminį, kad vartotojai galėtų įvertinti su gaminiu susijusią riziką per visą nurodytą, įprastą ar numanomą jo vartojimo laiką, kai rizika be reikiamo perspėjimo nėra akivaizdi. Įspėjimų pateikimas neatleidžia gamintojo nuo prievolės laikytis kitų šiame įstatyme ir kituose produktų saugą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų (<i>Produktų saugos įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 2 punktas</i>).</p> <p><b>Platintojas</b> privalo teikti vartotojams visą iš gamintojo gautą bei kitą reikiamą informaciją prieš perduodamas gaminį vartotojams, kad šie galėtų įvertinti su gaminiu susijusią riziką per visą nurodytą, įprastą ar numanomą jo vartojimo laiką, kai tokia rizika be reikiamo perspėjimo nėra akivaizdi. Įspėjimų pateikimas neatleidžia platintojo nuo prievolės laikytis kitų šiame įstatyme ir kituose produktų saugą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų (<i>Produktų saugos įstatymo 9 straipsnio 1 dalies 2 punktas</i>).</p> <p><b>Paslaugų teikėjas</b> privalo teikti vartotojui informaciją apie siūlomą paslaugą tokiu būdu, kad</p>

	<p>vartotojas galėtų įvertinti su paslauga susijusią riziką per visą nurodytą, įprastą ar numanomą vartojimo laiką (<i>Produktų saugos įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 2 punktas</i>).</p>
<p><b>3) Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) žino su gaminiu (paslauga) susijusią riziką vartotojui?</b></p>	<p>Gamintojas privalo žinoti apie galimą su gaminiu susijusią riziką per visą gaminio vartojimo laiką (<i>Produktų saugos įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 3 punktas</i>);</p> <p>Paslaugų teikėjas privalo žinoti apie galimą su paslauga susijusią riziką vartotojui (<i>Produktų saugos įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 3 punktas</i>).</p>
<p><b>4) Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) sužinojęs, kad gaminys (paslauga) pavojingas, nedelsdamas informuoja apie tai vartotojus, Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą bei atitinkamos srities priežiūros institucijas, pašalina nesaugų gaminį iš rinkos, ir jei būtina, gaminį susigražina, o nesaugios paslaugos teikimo atveju imasi veiksmų rizikai vartotojams sumažinti?</b></p>	<p>Gamintojas privalo sužinojęs, kad gaminys pavojingas, nedelsdamas informuoti apie tai vartotojus, Tarnybą bei atitinkamos srities kontrolės institucijas, pašalinti jį iš rinkos, ir, jei būtina, gaminį susigražinti (<i>Produktų saugos įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 5 punktas</i>).</p> <p>Platintojas privalo sužinojęs, kad gaminys pavojingas, nedelsdamas nutraukti gaminio pateikimą į rinką, informuoti gamintoją, vartotojus, Tarnybą bei atitinkamos srities kontrolės instituciją ir imtis kitų tinkamų veiksmų rizikai vartotojams pašalinti (<i>Produktų saugos įstatymo 9 straipsnio 1 dalies 3 punktas</i>).</p> <p>Paslaugų teikėjas, sužinojęs, kad suteikta paslauga pavojinga, nedelsdamas nutraukti paslaugos teikimą ir informuoti vartotoją, Tarybą bei atitinkamos srities kontrolės instituciją, jei būtina imtis vartotojų saugą užtikrinančių kitų veiksmų (<i>Produktų saugos įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 5 punktas</i>).</p>
<p><b>5) Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) įstatymų nustatyta tvarka atlygina vartotojui pavojingu gaminiu (paslauga) padarytą žalą?</b></p>	<p>Gamintojas privalo įstatymų nustatyta tvarka atlyginti vartotojui pavojingu gaminiu padarytą žalą (<i>Produktų saugos įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 8 punktas</i>);</p> <p>Platintojas privalo įstatymų nustatyta tvarka atlyginti vartotojui pavojingu gaminiu padarytą žalą (<i>Produktų saugos įstatymo 9 straipsnio 1 dalies 6 punktas</i>);</p> <p>Paslaugų teikėjas privalo įstatymų nustatyta tvarka atlyginti vartotojui pavojinga paslauga padarytą žalą (<i>Produktų saugos įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 7 punktas</i>);</p>
<p><b>6) Ar gamintojas (platintojas, paslaugų</b></p>	<p>Gamintojas, platintojas, paslaugų teikėjas privalo vykdyti kontrolės institucijų nurodymus ir</p>

<p><b>teikėjas) vykdo priežiūros institucijų nurodymus produktų saugos klausimais?</b></p>	<p>reikalavimus</p> <p><i>(Produktų saugos įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 9 punktas; 9 straipsnio 1 dalies 5 punktas; 10 straipsnio 1 dalies 6 punktas).</i></p>
<p><b>7) Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) pakartotinai per vienerius metus nuo ankstesnio pažeidimo yra padaręs tos pačios rūšies pažeidimą?</b></p>	<p>Skiriant baudą, sunkinančiomis aplinkybėmis yra laikoma tai, kad asmuo pakartotinai per vienerius metus nuo ankstesnio pažeidimo padarė tos pačios rūšies pažeidimą, tęsė pažeidimą nepaisydamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ar kontrolės institucijų įpareigojimo nutraukti neteisėtus veiksmus, neatlygino ar vengė atlyginti vartotojams padarytą žalą</p>
<p><b>8) Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) tęsė pažeidimą, nepaisydamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ar priežiūros institucijų įpareigojimų nutraukti neteisėtus veiksmus?</b></p>	<p><i>(Produktų saugos įstatymo 24 straipsnio 4 dalis).</i></p>
<p><b>9) Ar gamintojas (platintojas, paslaugų teikėjas) pašalina pažeidimą, gera valia atlygino vartotojams padarytą žalą?</b></p>	<p>Skiriant baudą, lengvinančiomis aplinkybėmis yra laikoma tai, kad asmenys, padarė pažeidimą, jį pašalina, gera valia atlygino vartotojams padarytą žalą, ir kitos reikšmingos aplinkybės</p> <p><i>(Produktų saugos įstatymo 24 straipsnio 3 dalis).</i></p>
<p><b>9) Ar maisto tvarkymo subjektai užtikrina maisto produktų atsekamumą, t.y. gali greitai nustatyti bet kurį maisto produktą, žaliavų tiekėją ir / ar gavėją?</b></p>	<p>Maisto tvarkymo subjektai užtikrina, kad apie gyvūninės kilmės maisto produktų krovinius maisto tvarkymo subjektui, kuriam tiekiamas maisto produktas, arba kompetentingai institucijai jos prašymu būtų teikiama ši informacija:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) tikslus maisto produkto aprašas;</li> <li>b) maisto produkto masė ar kiekis;</li> <li>c) maisto tvarkymo subjekto, iš kurio maisto produktas buvo išsiųstas, pavadinimas ir adresas;</li> <li>d) siuntėjo (savininko), jeigu jis nėra tas pats maisto tvarkymo subjektas, iš kurio maisto produktas buvo išsiųstas, pavadinimas ir adresas;</li> <li>e) maisto tvarkymo subjekto, kuriam maisto produktas išsiųstas, pavadinimas ir adresas;</li> <li>f) siuntėjo (savininko), jeigu jis nėra tas pats maisto tvarkymo subjektas, kuriam maisto produktas</li> </ul>

	<p>išsiųstas, pavadinimas ir adresas;</p> <p>g) atitinkamai siuntą, partiją ar krovinį identifikuojanti nuoroda ir</p> <p>h) išsiuntimo data.</p> <p>Ši informacija atnaujinama kasdien ir saugoma bent tol, kol bus galima pagrįstai manyti, kad maisto produktas yra suvartotas.</p> <p>Kompetentingai institucijai paprašius maisto tvarkymo subjektas nedelsdamas pateikia informaciją. Tinkamą formą, kuria informacija turi būti pateikta, maisto produkto tiekėjas gali pasirinkti – svarbu, kad aukščiau prašoma informacija būtų aiškiai ir nedviprasmiškai prieinama ir įmanoma atsekti ūkio subjektui, kuriam tiekiamas maisto produktas.</p> <p><i>(2011 m. rugsėjo 19 d. Komisijos įgyvendinimo Reglamentas (ES) Nr. 931/2011 dėl atsekamumo reikalavimų, nustatytų Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 178/2002 dėl gyvūninės kilmės maisto produktų).</i></p>
<p><b>10) Ar maisto tvarkymo subjektas vykdo savikontrolę - nustato ir reguliariai tikrina savo procesų vietas ir užtikrina, kad tose vietose būtų taikomos kontrolės priemonės?</b></p>	<p>Maisto tvarkymo vietose turi būti teisės aktų nustatyta tvarka taikoma rizikos veiksnių analizės ir valdymo sistema bei atliekami būtini laboratoriniai tyrimai maisto saugos ir tvarkymo savikontrolėi užtikrinti (<i>Lietuvos Respublikos maisto įstatymo 4 straipsnio 3 dalies 2 punktas</i>).</p> <p>Maisto verslo operatoriai tvarko maistą taikydami individualią rizikos veiksnių analizės ir svarbiųjų valdymo taškų (RVASVT) sistemą, parengtą pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 852/2004 5 str. nuostatas, arba savanoriškai naudojami Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 852/2004 8 str. nuostatas atitinkančiomis šakinėmis geros higienos praktikos taisyklėmis (RVASVT principų taikymo vadovais).</p> <p><i>(Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. rugsėjo 1d. įsakymas Nr. V-675 dėl „Lietuvos higienos normos HN 15:2005 „Maisto Higiena“ (Žin., 2005, Nr.110-4023, 2010, Nr. 142-7310).</i></p>
<p><b>11) Ar maisto tvarkymo subjekto darbuotojai yra pasitikrinę sveikatą?</b></p>	<p>Asmenys, kurie tvarko maistą, turi patikrinti sveikatą Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka prieš pradėdami dirbti maisto įmonėje ir nustatytu dažnumu tikrintis periodiškai. (<i>Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. rugsėjo 1d. įsakymas Nr. V-675 dėl „Lietuvos higienos normos HN 15:2005 „Maisto Higiena“ (Žin., 2005, Nr.110-4023, 2010, Nr. 142-7310).</i>)</p>

Maisto tvarkymo subjektai, norintys gauti papildomos informacijos, turi kreiptis į atitinkamą teritorinę maisto ir veterinarinę tarnybą.

<http://www2.vmv.lt/lt/top/struktura.ir.kontaktai/kontaktai/#mapas>

Pagrindiniai teisės aktai, kuriais savo veikloje reikia vadovautis:

2002 m. sausio 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentu Nr. 178/2002 nustatantis maistui skirtų teisės aktų bendruosius principus ir reikalavimus, įsteigiantis Europos maisto saugos tarnybą ir nustatantis su maisto saugos klausimais susijusias procedūras

2004 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentu (EB) Nr. 852/2004 „Dėl maisto produktų higienos“.

Lietuvos Respublikos maisto įstatymas (Žin., 2000, Nr. 32-893; 2002, Nr. 64-2574; 2005, Nr. 142-5107)

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. rugsėjo 1d. įsakymas Nr. V-675 dėl „Lietuvos higienos normos HN 15:2005 „Maisto Higiena“ (Žin., 2005, Nr.110-4023, 2010, Nr. 142-7310).

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2002 m. gruodžio 24 d. įsakymas Nr. 677 dėl „Lietuvos higienos normos HN 119:2002 „Maisto produktų ženklinimas tvirtinimo“ (Žin., 2003, Nr.13-530, Nr. 60-2741; 2004, Nr. 70-2458, Nr. 161-5892; 2005 Nr. 62-2209, Nr. 110-4024, Nr. 142-5149; 2007, Nr. 16-600, Nr. 132-5392; 2008, Nr. 59-2265; 2009, Nr.107-4484, Nr. 139-6141; 2010 Nr. 138-7083; 2011 Nr. 54-2617).

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. gegužės 2 d. įsakymas Nr. V-417 dėl „Lietuvos higienos normos HN 16:2011 „Medžiagų ir gaminių, skirtų liestis su maistu, specialieji sveikatos saugos reikalavimai“ (Žin., 2011, Nr. 54-2620).

2001 m. birželio 11 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 697 dėl „Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2001, Nr. 51-1778; 2005, Nr. 87-3263; 2009, 45-1746; 2010, Nr. 21-993; 2011, Nr. 33-1545).

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1999 m. gegužės 7 d. nutarimas Nr. 544 „Dėl darbų ir veiklos sričių, kuriose leidžiama dirbti darbuotojams, tik iš anksto patikrinusiems ir vėliau periodiškai besitikrinantiems, ar neserga užkrečiamosiomis ligomis, sąrašo ir šių darbuotojų sveikatos tikrinimosi tvarkos patvirtinimo“ (Žin., 1999, Nr. [41-1294](#); 2002, Nr. [73-3127](#)).

**SAVIKONTROLĖS KLAUSIMYNAS ŪKIO SUBJEKTAMS  
NESĄŽINGINA KOMERCINĖ VEIKLA IR REKLAMA**

**Nesąžininga komercinė veikla**

<p><b>1. Ar Jums žinoma, koks teisės aktas reglamentuoja nesąžiningą komercinę veiklą?</b></p>	<p><a href="http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=312619&amp;p_query=&amp;p_tr2=2">http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=312619&amp;p_query=&amp;p_tr2=2</a></p> <p>Detalesnė informacija ir kasdieniniai pavyzdžiai brošiūroje:  <a href="http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/ucp_en.pdf">http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/ucp_en.pdf</a></p>
<p><b>2. Ar Jums žinoma, kokia verslo subjekto vykdoma veikla laikoma nesąžininga?</b></p>	<p>Komercinė veikla yra nesąžininga, jeigu ji neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir iš esmės iškreipia arba gali iš esmės iškreipti vidutinio vartotojo (arba vartotojų grupės vidutinio nario) ekonominę elgesį siūlomo produkto atžvilgiu.</p> <p>Nesąžininga komercinė veikla yra draudžiama. Bet kokia komercinė veikla, atitinkanti aukščiau nurodytus požymius, gali būti pripažinta nesąžininga.</p> <p>Nesąžininga komercinė veikla dažniausiai pasireiškia kaip klaidinanti arba agresyvi.</p>
<p><b>3. Ar Jums žinoma, kokia komercinė veikla yra laikoma klaidinančia?</b></p>	<p>Klaidinanti komercinė veikla yra klaidinantys veiksmai arba klaidinantis informacijos neatskleidimas.</p> <p>Klaidinantys veiksmai – apgaulingos informacijos arba informacijos, kuri nors ir faktiškai tiksli, tačiau dėl vieno arba kelių Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 5 straipsnio 1 dalyje išvardytų elementų (pvz., dėl produkto egzistavimo arba pobūdžio, pagrindinių produkto savybių, komercinės veiklos subjekto įsipareigojimų, komercinės veiklos tikslų ir produkto pardavimo būdų, produkto kainos ar jos apskaičiavimo būdo arba ypatingo kainos pranašumo, produkto priežiūros, dalių, keitimo ar taisymo poreikio, komercinės veiklos subjekto arba jo atstovo pavadinimo ar tapatybės ir kt.) apgauna arba gali apgauti vidutinį vartotoją, pateikimas, kai dėl to vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.</p> <p>Atsižvelgiant į informacijos perdavimo priemonių ribotumą, klaidinančiu informacijos neatskleidimu laikomi tokie veiksmai, dėl kurių vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis jis nebūtų priėmęs, t. y., esminės informacijos neatskleidimas ar jos nuslėpimas, pateikimas neaiškiai, nesuprantamai, dviprasmiškai ar ne laiku, arba komercinės veiklos tikslo, jeigu jis neaiškus pagal kitas aplinkybes, neatskleidimas.</p>



<b>4. Ar Jums žinoma kokia komercinė veikla laikoma agresyvia?</b>	Komercinė veikla laikoma agresyvia, jeigu ji priekabiavimu, prievarta, įskaitant fizinės jėgos panaudojimą arba pernelyg didelę įtaką, labai apriboja arba gali labai apriboti vidutinio vartotojo pasirinkimo laisvę arba elgesį produkto atžvilgiu ir jeigu taip vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.
--	--

**5 Ar Jums žinoma, kaip pasireiškianti komercinė veikla laikoma klaidinančia (Juodasis sąrašas)?**

Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme (7 str. ir 8 str. 3 d.) nustatytas konkrečių nesąžiningos komercinės veiklos atvejų draudžiamas „juodasis sąrašas“, kuriuo draudžiama, be kita ko, pavyzdžiui:

- 1) apgaulingas tvirtinimas, kad komercinės veiklos subjektas yra saistomas elgesio kodekso;
- 2) patikimumo, kokybės ar lygiaverčio ženklo nurodymas, kai teisė nurodyti tokį ženklą nėra suteikta;
- 3) komercinis pasiūlymas nurodant kainą, tačiau neinformuojant, kad komercinės veiklos subjektas turi pagrįstų priežasčių manyti, kad jis negalės pateikti arba nurodyti kitą komercinės veiklos subjektą, kuris galėtų pateikti tų pačių ar lygiaverčių produktų už tą pačią kainą tokiu laikotarpiu ir kiekiu, kurie atitiktų protingumo kriterijus atsižvelgiant į produktą, jo reklamos mastą ir siūlomą kainą;
- 4) komercinis pasiūlymas nurodyta kaina, kai vėliau vartotojams atsisakoma parodyti reklamuotą produktą arba priimti to produkto užsakymą, arba pristatyti jį per protingumo kriterijus atitinkantį laiką, arba netinkamos kokybės to produkto pavyzdžio rodymas ketinant reklamuoti kitą produktą;
- 5) apgaulingas tvirtinimas, kad produktą bus galima įsigyti tik per ypač trumpą laikotarpį arba kad tik tuo laikotarpiu jį bus galima įsigyti nustatytais sąlygomis, taip siekiant paskatinti vartotoją nedelsiant priimti sprendimą, nesuteikiant vartotojui galimybės ar pakankamai laiko priimti informaciją paremtą sprendimą;
- 6) apgaulingas tvirtinimas arba įspūdžio sudarymas, kad produktas gali būti teisėtai parduotas;
- 7) teisės aktuose numatytų vartotojo teisių nurodymas kaip išskirtinė komercinės veiklos subjekto pasiūlymo sąlyga;
- 8) apgaulingas tvirtinimas apie pavojaus vartotojo ar jo šeimos asmeniniam saugumui pobūdį ir mastą, jeigu vartotojas nepirks produkto;
- 9) produkto, panašaus į kito gamintojo produktą, reklamavimas siekiant sąmoningai suklaidinti vartotojus, kad produktą pagamino tas kitas gamintojas;
- 10) apgaulingas tvirtinimas, kad komercinės veiklos subjektas ketina netrukus nutraukti prekybą arba pakeisti prekybos vietą;
- 11) tvirtinimas, kad produktai gali padėti laimėti žaidimuose, grindžiamuose rizika ar atsitiktinumu;
- 12) apgaulingas tvirtinimas, kad produktas gali gydyti ligas, funkceinius ar vystymosi sutrikimus;
- 13) iš esmės netikslios informacijos apie rinkos sąlygas arba informacijos, kur galima rasti produktą, teikimas siekiant paskatinti vartotoją įsigyti produktą mažiau palankiomis negu įprastinės rinkos

sąlygos;

14) siūlymas dalyvauti konkurse ar gauti prizą, bet neduodant nurodytų prizų ar jų atitikmenų;

15) produkto apibūdinimas kaip „papildomai už tą pačią kainą“, „nemokamas“ ar panašiai, jeigu vartotojas turi mokėti, išskyrus būtinas išlaidas, susijusias su produkto įsigijimu, paėmimu ar mokėjimu už jo pristatymą;

16) sąskaitos ar panašaus mokėjimo dokumento įtraukimas į rinkodaros medžiagą, sukeltis vartotojui apgaulingą įspūdį, kad jis jau užsakė parduodamą produktą;

17) piramidinės prekių platinimo sistemos sukūrimas, kai vartotojui suteikiama galimybė gauti atlygį pirmiausia už kitų vartotojų įtraukimą į tą sistemą, o ne už produktų pardavimą ar naudojimą, taip pat šios sistemos naudojimas ar reklamavimas;

18) produkto reklama per visuomenės informavimo priemonės už komercinės veiklos subjekto užmokestį ar kitokį atlygį, kai tokia reklama nėra tinkamai pažymėta arba atskirta nuo kitos redakcinio pobūdžio informacijos vaizdo ar garso priemonėmis, kuriomis vartotojas galėtų aiškiai atpažinti, kad tai reklama;

19) įspūdžio sudarymas, kad vartotojas negali palikti patalpų, kol sutartis nebus sudaryta;

20) lankymasis vartotojo namuose, nepaisant vartotojo reikalavimo išeiti ar negrįžti, išskyrus atvejus, kai tai leidžiama pagal kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatas, siekiant užtikrinti sutartinės prievolės vykdymą;

21) atkaklus ir nepageidaujamas raginimas telefonu, faksu, elektroniniu paštu ar kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, išskyrus atvejus, kai tai leidžiama pagal kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatas, siekiant užtikrinti sutartinės prievolės vykdymą;

22) įtraukimas į reklamą vaikams skirto tiesioginio raginimo pirkti arba įtikinti tėvus ar kitus suaugusius asmenis nupirkti jiems reklamuojamus produktus;

23) reikalavimas nedelsiant sumokėti už komercinės veiklos subjekto pateiktus produktus, taip pat atidėto mokėjimo reikalavimas arba reikalavimas tokius produktus grąžinti ar saugoti, kai vartotojas jų neužsakė, išskyrus atvejus, kai iki sutarties sudarymo ar sutartyje vartotojas su komercinės veiklos subjektu buvo susitarę, kad jeigu komercinės veiklos subjektas negali gauti vartotojo užsakyto produkto, jis gali pateikti vartotojui kitą tokios pat kokybės ir kainos produktą;

24) aiškus vartotojo informavimas, kad jeigu jis nepirks produkto, komercinės veiklos subjekto darbui ar pragyvenimo šaltiniui iškils pavojus; 25) apgaulingo įspūdžio sudarymas, kad vartotojas jau gavo, gaus arba atlikęs nustatytą veiksmą gaus dovanų arba kitokios lygiavertės naudos, kai iš tiesų nėra jokios dovanos ar kitokios lygiavertės naudos, arba vartotojas gali reikalauti dovanų ar kitokios lygiavertės naudos tik sumokėjęs pinigų arba patyręs išlaidų;

## Reklama

**1. Ar Jums žinoma, koks įstatymas reglamentuoja reklamą**

[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=449267&p\\_tr2=2](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=449267&p_tr2=2)

**2. Ar Jums žinoma, kokius bendruosius reikalavimus turi atitikti reklama?**

1. Rašytiniam ir garsiniam reklamos tekstui taikomi Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos įstatymo nustatyti reikalavimai.

2. Reklama draudžiama, jeigu joje:

- 1) pažeidžiami visuomenės moralės principai;
- 2) žeminama žmogaus garbė ir orumas;
- 3) kurstoma tautinė, rasinė, religinė, lyčių ar socialinė neapykanta ir diskriminacija, taip pat šmeižiama ar dezinformuojama;
- 4) skatinama prievarta, agresija, keliami panika;
- 5) skatinamas elgesys, keliantis grėsmę sveikatai, saugumui ir aplinkai;
- 6) piktnaudžiaujama prietarais, žmonių pasitikėjimu, jų patirties ar žinių stoka;
- 7) be fizinio asmens sutikimo minimas jo vardas, pavardė, pateikiama jo nuomonė, informacija apie jo privatų ar visuomeninį gyvenimą, turtą, naudojamas fizinio asmens atvaizdas;
- 8) reklamos skleidimui naudojamos specialios pasąmonę veikiančios priemonės ir technologijos;
- 9) panaudota reklaminė medžiaga yra parengta pažeidžiant autorių teises į literatūros, meno, mokslo kūrinius ir (ar) gretutines teises;
- 10) niekinami Lietuvoje įregistruotų religinių bendruomenių religiniai simboliai.

**3. Ar Jums žinoma, kad reklama, kurios vartotojas gali neatpažinti pagal jos pateikimo formą yra draudžiama?**

Reklama turi būti aiškiai atpažįstama pagal pateikimo formą. Jei tikėtina, kad reklamos vartotojai visuomenės informavimo priemonėje skleidžiamos reklamos dėl jos pateikimo formos gali neatpažinti, tokia reklama turi būti pažymėta žodžiu „Reklama“. Paslėpta reklama draudžiama.

**4. Ar Jums žinoma, kokie reikalavimai taikomi reklamai kino teatruose ir videosalėse?**

Demonstruojant filmus kino teatruose ir videosalėse, reklama gali būti pateikiama tik prieš kino filmo demonstravimą ir (ar) po jo.

<p><b>5. Ar Jums žinoma, kokie reikalavimai taikomi maisto reklamai?</b></p>	<p>1. Reklamoje draudžiama:</p> <p>1) nurodyti ar užsiminti apie tas maisto savybes, kurių jis neturi, taip pat apie žmogaus ligų gydymo ar profilaktines savybes ir kitas savybes, jeigu tokios informacijos pateikimas neatitinka teisės aktuose nustatytų reikalavimų;</p> <p>2) nurodyti, kad koks nors maistas turi ypatingų savybių, jeigu iš tikrųjų tokios savybės būdingos visiems panašiams gaminiams.</p> <p>2. Pradinio maitinimo kūdikių mišinių reklama leidžiama tik sveikatos priežiūros specialistams skirtuose leidiniuose ir mokslo publikacijose teisės aktų nustatyta tvarka.</p> <p>3. Maisto reklamoje privalo būti nurodyta, kad maistas yra genetiškai modifikuotas, jeigu pagal teisės aktų nustatytus reikalavimus jį ženklinant turi būti pateikiama informacija apie tai, kad maistas – genetiškai modifikuoti organizmai, kad maisto sudėtyje arba jo sudedamosiose dalyse yra genetiškai modifikuotų organizmų, kad maistas pagamintas iš genetiškai modifikuotų organizmų arba jo sudėtyje yra iš genetiškai modifikuotų organizmų pagamintų dalių.</p> <p>4. Maisto papildų reklamoje privalo būti nuoroda „Maisto papildas“.</p> <p>5. Draudžiama nurodyti energinius gėrimus kaip rėmėjų gaminius ar kitaip juos reklamuoti ugdymo įstaigose, kurias lanko jaunesni kaip 18 metų asmenys.</p> <p>6. Draudžiama energinius gėrimus nemokamai platinti reklamos tikslais jaunesniems kaip 18 metų asmenims.</p>
<p><b>6. Ar Jums žinoma, kokie reikalavimai taikomi ginklų ir šaudmenų reklamai?</b></p>	<p>Tarnybinių ir kovinių ginklų bei šaudmenų reklama leidžiama tik jų prekybos vietose, specializuotose parodose ar mugėse bei specialistams skirtuose leidiniuose.</p>
<p><b>7. Ar Jums žinoma, kokie reikalavimai taikomi sveikatos priežiūros paslaugų bei ir medicinos prietaisų ir aparatų reklamai?</b></p>	<p>Sveikatos priežiūros paslaugų ir medicinos prietaisų ir aparatų reklamoje draudžiama naudoti paciento vardą, pavardę, įvaizdį, remtis sveikatos priežiūros institucijų, sveikatos priežiūros specialistų ar jų profesinių organizacijų rekomendacijomis.</p>

<p><b>8. Ar Jums žinoma, kokia reklama laikoma nepageidaujama?</b></p>	<p>1. Reklama telefonu, telefaksu, teleksu, elektroniniu paštu gali būti teikiama tik reklamos vartotojo sutikimu ar jo prašymu.</p> <p>2. Draudžiama tiesiogiai teikti reklamą konkrečiam asmeniui, jeigu yra aiškiai išreikštas šio asmens nesutikimas.</p>
<p><b>9. Ar Jums žinoma, kokie reikalavimai taikomi kosmetinių gaminių reklamai?</b></p>	<p>Ženklinant, pateikiant rinkai ir reklamuojant kosmetikos gaminius, draudžiama naudoti formuluotes, pavadinimus, prekės ženklus, vaizdinius ar kitus ženklus, kurie perkeltine ar kita prasme įteigtų, kad gaminiai turi savybių arba funkcijų, kurių iš tiesų neturi.</p>
<p><b>10. Ar Jums žinoma, kokie reikalavimai biocidinių produktų reklamai?</b></p>	<p>Visi biocidinių produktų reklaminiai skelbimai turi atitikti Reglamento (EB) Nr. 1272/2008 nustatytus reikalavimus ir juose taip pat turi būti sakiniai „Biocidinius produktus naudokite saugiai. Prieš naudodami visuomet perskaitykite etiketę ir informaciją apie produktą.“ Šie sakiniai turi aiškiai išsiskirti iš viso reklaminio teksto ir būti įskaitomi. Reklamuotojai privalomuose sakiniuose žodį „biocidiniai produktai“ gali pakeisti aiškiomis nuorodomis į reklamuojamo produkto tipą. Be to, biocidinių produktų reklamoje apie šiuos produktus negali būti kalbama taip, kad būtų klaidinama dėl produkto keliamos rizikos žmonių sveikatai, gyvūnų sveikatai arba aplinkai ar jo efektyvumo. Biocidinio produkto reklamoje niekuomet negalima nurodyti: „mažos rizikos produktas“, „netoksiškas“, „nekenksmingas“, „natūralus“, „nesukeliantis žalos aplinkai“, „nekenkia gyvūnams“ ar kitų panašių teiginių.</p>

**SAVIKONTROLĖS KLAUSIMYNAS ŪKIO SUBJEKTAMS  
ŠILUMOS SĄSKAITŲ VERTINIMAS**

**Šilumos sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų) vertinimas**

## Šilumos sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų) vertinimas

### **1. Kokie teisės aktai nustato šilumos tiekėjų teikiamų buitiniams šilumos vartotojams sąskaitų už šilumą (mokėjimo už šilumą pranešimų) vertinimo tvarka?**

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011-02-09 nutarimas Nr. 182 „Dėl šilumos tiekėjų sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų), teikiamų buitiniams šilumos vartotojams, vertinimo (Žin., 2011, Nr. 22-1055)

[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=392688&p\\_query=&p\\_tr2=2](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=392688&p_query=&p_tr2=2)

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2011-02-24 įsakymu Nr. 1-24 patvirtintos Šilumos tiekėjų sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų) teikiamų buitiniams šilumos vartotojams, vertinimo taisyklės (Žin., 2011, Nr. 27-1314)

[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=393589](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=393589)

### **2. Kokią informaciją šilumos tiekėjai teikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų) vertinimui?**

Sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų) vertinimui Tarnyba iš šilumos tiekėjų renka informaciją, nurodytą Šilumos tiekėjų sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų) teikiamų buitiniams šilumos vartotojams, vertinimo taisyklių 4 punkte:

1) duomenis apie pastatus (pastato aukštų, butų ir kitų patalpų skaičių, bendrą pastato, atskirų butų ir kitų patalpų plotus ir kt.) bei juose įrengtas šildymo ir karšto vandens tiekimo sistemas;

2) taikomus iš Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos (toliau – Komisija) rekomenduojamų taikyti ir kitus su Komisija suderintus šilumos paskirstymo vartotojams metodus bei jų taikymo pagrindumą įrodančius dokumentus, kad šilumos paskirstymo vartotojams metodai taikomi, vadovaujantis Šilumos paskirstymo vartotojams metodų rengimo ir taikymo taisyklėmis (Žin., 2004, Nr. 1168-6214);

3) Vartotojų pasirinktą apsirūpinimo karštu vandeniu būdą ir (ar) karšto vandens tiekėją ir Vartotojų pasirinkimą patvirtinančius dokumentus;

4) duomenis apie šilumos apskaitos prietaisus, karšto vandens, geriamojo vandens prieš karšto vandens ruošimo įrenginius ir kitus apskaitos prietaisus, kurių rodmenys naudojami sąskaitoms (pranešimams) parengti (šių Taisyklių priede esanti lentelė);

5) principinę šilumos apskaitos prietaisų išdėstymo schemą (Šilumos energijos ir šilumnešio kiekio apskaitos taisyklės patvirtintos ūkio ministro 1999 m. gruodžio 21 d. įsakymu Nr. 424 (Žin., 1999, Nr. [112-3270](#)) 1 priedas);

6) apie butus ir kitas patalpas, atjungtas nuo centralizuoto šildymo ir karšto vandens tiekimo sistemos;

## Šilumos sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų) vertinimas

	<p>7) už Tarnybos rašte nurodytą laikotarpį šilumos tiekėjo išrašytas sąskaitas (pranešimus);</p> <p>8) apie mokėtinas sumas už karštą vandenį ar šilumą karštam vandeniui ruošti, šilumą patalpų šildymui, karšto vandens temperatūrai palaikyti, jų apskaičiavimą, nurodant visus mokėjimams apskaičiuoti naudojamus išėties duomenis;</p> <p>9) pastato šildymo ir karšto vandens sistemų prižiūrėtoją (eksploatuotoją);</p> <p>10) kitą reikšmingą informaciją, susijusią su Vartotojams šilumos tiekėjo teikiamų sąskaitų (pranešimų) parengimu.</p>
<b><u>3. Kada ir koku būdu šilumos tiekėjai turi pateikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai informaciją sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų) vertinimui?</u></b>	Vadovaujantis Šilumos tiekėjų sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų) teikiamų buitiniams šilumos vartotojams, vertinimo taisyklių 5 punktu, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba minėtų taisyklių 4 punkte nurodytai informacijai gauti raštu kreipiasi į šilumos tiekėją, nurodo prašomą pateikti informaciją, laikotarpį už kurį turi būti pateikta informacija, informacijos pateikimo būdą, terminą, iki kurio prašoma pateikti informaciją.
<b><u>4. Kas nagrinėjama ir analizuojama, vertinant šilumos tiekėjų teikiamas buitiniams šilumos vartotojams sąskaitas (mokėjimo už šilumą pranešimus)?</u></b>	Vertindama sąskaitas (mokėjimo už šilumą pranešimus) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nagrinėja, ar sąskaitos (pranešimai) parengtos pagal teisės aktų nustatytus reikalavimus, analizuoja gautus duomenis, pagal kuriuos parengiamos vartotojams sąskaitos (pranešimai).
<b><u>5. Kokie reikalavimai taikomi šilumos tiekėjo teikiamose buitiniams šilumos vartotojams sąskaitose (mokėjimo už šilumą pranešimuose) pateikiamai informacijai?</u></b>	Šilumos ūkio įstatymo (Žin., 2003, Nr. 51-2254; 2007, Nr. 130-5259) 12 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad buitiniam šilumos vartotojui išrašytoje sąskaitoje turi būti pateikta tiksli, aiški ir išsami informacija, kuria remdamasis šilumos tiekėjas apskaičiavo vartotojo mokesčio dydį už jo suvartotą šilumos kiekį patalpoms šildyti, karštam vandeniui ruošti bei karšto vandens temperatūrai palaikyti. Pateiktos informacijos privalo pakakti, kad vartotojas galėtų patikrinti, ar teisingai jam apskaičiuoti mokesčiai. LR energetikos ministro 2010 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. 1-297 patvirtintų Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių 6 priede nustatytas Mokėjimo už šilumą pranešimo formos pavyzdys, kuriame nurodyta šilumos ir karšto vandens vartotojams pateikiama privaloma informacija. Minėtame priede taip pat nurodyta papildoma informacija, pateikiama šilumos ir (ar) karšto vandens vartotojui ir (ar) valdytojui Informacijos, susijusios su energetikos veikla, teikimo valstybės



## Šilumos sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų) vertinimas

	<p>institucijoms, įstaigoms ir trečiosioms šalims taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010 m. gegužės 19 d. įsakymu Nr. 1-145 (Žin., 2010, Nr. <a href="#">59-2923</a>), Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklėse ir šilumos pirkimo-pardavimo sutartyse nustatyta tvarka.</p>
<b><u>6. Kokie reikalavimai keliami šilumos paskirstymui daugiabučiuose namuose?</u></b>	<p>Vadovaujantis Šilumos ūkio įstatymo 12 straipsnio 2 dalimi, daugiabučiame name visas pastate suvartotas šilumos kiekis paskirstomas (išdalijamas) vartotojams, o kiekvienas vartotojas moka už jam priskirtą šilumos kiekį, išmatavus, įvertinus ar kitaip pagal Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos rekomenduojamus taikyti ar su ja suderintus metodus nustatčius, kokia visų vartotojų bendrai suvartoto šilumos kiekio dalis tenka tam šilumos vartotojui. Šių dalių matavimo, nustatymo ar įvertinimo metodą šilumos vartotojai pasirenka Civilinio kodekso nustatyta sprendimų priėmimo tvarka iš Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos rekomenduotų taikyti metodų. Kiti metodai gali būti taikomi tik suderinti su Valstybine kainų ir energetikos kontrolės komisija. Kol vartotojai pasirenka metodą, taikomas pastato šildymo ir karšto vandens sistemą bei įrengtus atsiskaitomuosius apskaitos prietaisus atitinkantis metodas.</p>

**SAVIKONTROLĖS KLAUSIMYNAS ŪKIO SUBJEKTAMS**  
**DĖL VARTOJIMO SUTARČIŲ NESĄŽININGŲ SĄLYGŲ TAIKYMO**

1.	Ar Jums žinoma, koks teisės aktas reglamentuoja vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymą?	Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas
2.	Ar Jums žinoma, kas yra laikoma vartojimo sutartimi?	Civilinio kodekso 6.228 <sup>1</sup> straipsnyje pateikiamas „vartojimo sutarties“ apibrėžimas: vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą.
3.	Ar Jums žinoma, kokios sąlygos yra laikomos nesąžiningomis sąlygomis?	Nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos ir kuriomis dėl sąžiningumo reikalavimo pažeidimo iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai. Individualiai neaptartomis laikomos sąlygos, kurių parengimui negalėjo daryti įtakos vartotojas, ypač jeigu tokios sąlygos nustatytos iš anksto pardavėjo ar paslaugų teikėjo parengtoje standartinėje sutartyje.
4.	Ar Jūsų su vartotoju sudaromose sutartyse yra nuostatų, numatančių, kad bendrovė neatsako už vartotojo sveikatos sužalojimą, vartotojo turtui padarytą žalą ir pan.?	Pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 1 punktą, sąlyga, panaikinanti arba apribojanti verslininko civilinę atsakomybę už žalą, padarytą dėl vartotojo gyvybės atėmimo, sveikatos sužalojimo, ar už žalą, padarytą vartotojo turtui, laikytina nesąžininga.
5.	Ar Sutartyje yra nuostatų, kurios apriboja ar panaikina vartotojo teises tuo atveju, kai verslininkas nevykdo arba netinkamai vykdo savo įsipareigojimus.	Pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 2 punktą, nesąžininga laikytina sąlyga, netinkamai panaikinanti arba apribojanti vartotojo teises verslininko ar kitos šalies atžvilgiu tuo atveju, kai verslininkas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus Pvz., nenumato vartotojo teisės nutraukti sutartį be netesybų, net ir tuo atveju, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas pažeidžia esmines sutarties sąlygas.
6.	Ar Sutartyje yra nuostatų, numatančių, kad vartotojas privalo vykdyti sutarties sąlygas, o verslininko pareiga vykdyti šią sutartį priklauso nuo kitų sąlygų, ir jos vykdomos tik paties	Pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 3 punktą, nesąžininga laikytina sutarties sąlyga, kuri numato, kad vartotojas privalo vykdyti sutarties sąlygas, o verslininko pareiga vykdyti šią

	verslininko valia.	sutartį priklauso nuo kitų sąlygų, kurių įvykdymas priklauso tik nuo verslininko valios. Pvz., sąlyga, numatanti, kad dėl trečiųjų asmenų, kuriuos bendrovė pasitelkė sutarties vykdymui, kaltės, bendrovė turi teisę pratęsti sutarties vykdymo terminus, nevykdyti sutarties, o vartotojas bet koku atveju privalo vykdyti sutartį.
7.	Ar Sutartyje yra nuostatų, suteikia teisę verslininkui negražinti vartotojui iš šio gautų sumų, kai vartotojas nusprendžia nesudaryti sutarties ar jos nevykdyti, ir nenumato vartotojo teisės gauti iš verslininko tokio pat dydžio sumas, kai šie vienašališkai nutraukia sutartį.	Pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 4 punktą, nesąžininga laikytina sutarties sąlyga, kuri suteikia verslininkui teisę negražinti vartotojui iš šio gautų sumų, kai vartotojas nusprendžia nesudaryti sutarties ar jos nevykdyti, ir nenumato vartotojo teisės gauti iš verslininko tokio pat dydžio sumas, kai verslininkas vienašališkai nutraukia sutartį. Pvz., įtvirtina bendrovės teisę negražinti iš vartotojo gauto avanso ir/ar kitų sumų, tuo atveju, jei vartotojas nusprendžia nutraukti sutartį, ir nenumato, kad bendrovei atsisakius sutarties, ji privalo atitinkamas sumas sumokėti vartotojui.
8.	Ar su vartotoju sudaromos Sutartyje yra sąlyga, kurioje nustatyta neproporcingai didelė vartotojo civilinė atsakomybė už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą?	Sutartyse, sudaromose su vartotojais, negali būti nustatyta neproporcingai didelė vartotojo civilinė atsakomybė už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą, atsižvelgiant į Sutartyje nustatytą verslininko civilinę atsakomybę bei į teisės aktus, reglamentuojančius civilinės atsakomybės ribas. Pavyzdžiui: Sutartyje numatyta neprotingai didelė bauda ar delspinigiai, atsižvelgiant į sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo mastą; bauda ar delspinigiai už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą numatyti tik vartotojui, o už tokius pat sutarties pažeidimus verslininkui atsakomybė nenumatyta; nustatytos baudinės netesybos (pagal Lietuvos Respublikos įstatymus, netesybos gali būti tik kompensacinės, t.y. kompensuoti minimalius iš anksto numatytus nuostolius); nustatyta ir bauda, ir delspinigiai už tą patį sutarties pažeidimą; Sąlygos, kuriose nustatyta neproporcingai didelė vartotojo civilinė atsakomybė už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą gali būti pripažintos atitinkančiomis Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 5 punkto nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų.

9.	Ar sutartyje yra sąlyga, kuri suteikia teisę verslininkui vienašališkai nutraukti sutartį ar bet kada savo nuožiūra jos atsisakyti, o ši teisė vartotojui nesuteikiama?	Sąlyga, kuria suteikiama teisė pardavėjui ar paslaugos teikėjui vienašališkai nutraukti sutartį ar bet kada savo nuožiūra jos atsisakyti, o ši teisė vartotojui nesuteikiama atitinka nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 6 punktą.
10.	Ar sutartyje yra numatyta sąlyga, kuria verslininkui suteikiama teisė negražinti iš vartotojo iki sutarties įvykdymo gautų sumų, kai verslininkas vienašališkai nutraukia sutartį?	Jei sutarties sąlyga verslininkui suteikia teisę vienašališkai nutraukti sutartį ar bet kada savo nuožiūra jos atsisakyti, o vartotojui ši teisė nesuteikiama arba verslininkui suteikiama teisė negražinti iš vartotojo iki sutarties įvykdymo gautų sumų, kai verslininkas vienašališkai nutraukia sutartį ar jos atsisako, tokia sąlyga atitinka nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 6 punktą.
11.	Ar sutartyje yra numatyta sąlyga, kuri suteikia verslininkui teisę be pakankamo pagrindo vienašališkai nutraukti neterminuotą sutartį apie numatomą sutarties nutraukimą iš anksto tinkamai neįspėjus vartotojo?	Sutarties sąlyga verslininkui suteikianti teisę be pakankamo pagrindo vienašališkai nutraukti neterminuotą sutartį, apie numatomą sutarties nutraukimą iš anksto tinkamai neįspėjus vartotojo, atitinka nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 7 punktą.
12.	Ar sutartyse pasirašomose su vartotojais, yra numatyta sąlyga, suteikianti verslininkui teisę vienašališkai automatiškai pratęsti terminuotą sutartį arba numatomas neprotingai trumpas laikas, per kurį vartotojas turi pareikšti savo nuomonę dėl sutarties pratęsimo, arba kad apie savo sutikimą ar nesutikimą pratęsti sutartį vartotojas turi pranešti neprotingai anksti?	Jei minėta sąlyga yra įtvirtinta sutartyje, pasirašomoje su vartotoju, tada tokia sąlyga gali būti pripažinta kaip atitinkanti nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 8 punktą.
13.	Ar Sutartyje yra nuostatų suteikiančių verslininkui teisę vienašališkai keisti Sutarties sąlygas? Jei taip, ar numatytos tam specialios aplinkybės ir apribojimai? Ar tos aplinkybės galėjo būti numatytos Sutarties sudarymo metu?	Pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 10 punktą, nesąžininga laikytina sąlyga, kuri verslininkui suteikia teisę vienašališkai be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas. Pvz., jei verslininkas turi teisę vienašališkai pakeisti paslaugų teikimo tvarką, apmokėjimo sąlygas ar kitas sutarties sąlygas be sutartyje numatyto ir pakankamo pagrindo, tokia sąlyga laikytina nesąžininga.
14.	Ar Sutartyje yra nuostatų, kurios suteikia verslininkui teisę vienašališkai keisti prekių ar paslaugų savybes? Jei taip, ar numatyti tokios teisės apribojimai, t.y., numatyti tam specialūs	Pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 11 punktą, nesąžininga laikytina sutarties sąlyga, kuri numato, kad verslininkas turi teisę be pakankamo pagrindo vienašališkai pakeisti bet kokias

	reikalavimai, išskirtinės aplinkybės?	prekių ar paslaugų savybes. Pvz., jei vadovaujantis Sutarties nuostata verslininkas turi neribotą teisę keisti tokias paslaugų savybes kaip paslaugų apimtis arba rodomų kanalų skaičius, programos, interneto greitis, prekės spalva, dydis ir pan., tokia Sutarties sąlyga laikytina nesąžininga. Tokia Sutarties sąlyga gali būti pateisinama, tik tada, kai Sutartyje numatyti specialūs, išskirtiniai atvejai, kada tokia teisė suteikiama paslaugų teikėjui.
15.	Ar sutartyje numatyta verslininko teisė po prekių perdavimo ar jau paslaugų teikimo metu vienašališkai pakeisti prekių ar paslaugų kainas? Jei taip, ar vartotojas turi teisę tokiu atveju atsisakyti sutarties, t.y. nutraukti sutartį nepatirdamas jokių papildomų išlaidų?	Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 12 punktu, Sutarties sąlyga, kuri verslininkui suteikia teisę prekių perdavimo ar paslaugų teikimo metu vienašališkai nustatyti jų kainas arba teisė vienašališkai padidinti kainą be vartotojo teisės atsisakyti sutarties, jeigu galutinė kaina yra didesnė už sutartyje nustatytąją. Pvz., jei verslininkas įtvirtina Sutartyje savo teisę keisti paslaugų kainą, t.y., keisti paslaugos mokesį, tokiu atveju turėtų numatyti, jog prieš pakeičiant paslaugos mokesį/ prekių kainą, privalo pranešti vartotojui apie tokį ketinimą pakeisti kainą bei informuoti vartotoją, jog jei jis/ji nesutinka mokėti didesnės kainos, turi teisę nutraukti Sutartį nepatiriant papildomų nuostolių. Atkreiptinas dėmesys, jog Ši nuostata netaikoma sutartims dėl vertybinių popierių, kitų finansinių dokumentų, taip pat dėl daiktų perleidimo ir paslaugų teikimo, kai kaina yra susijusi su biržų kursų ar indeksų svyravimais ir jos nekontroliuoja verslininkas, ir užsienio valiutos, kelionės čekių ar užsienio valiuta išreikštų tarptautinių pašto perlaidų pirkimo–pardavimo sutartims.
16.	Ar Sutartyje yra nuostatų, kurios suteikia tik verslininkui teisę spręsti apie pateiktų prekių ar paslaugų kokybę ir sutartyje numatytų reikalavimų atitikimą?	Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 13 punkte įtvirtinta, jog Sutarties sąlyga, kuri verslininkui suteikia teisę vienašališkai spręsti, ar pateiktos prekės arba suteiktos paslaugos atitinka sutarties reikalavimus, laikytina nesąžininga sąlyga vartotojų atžvilgiu. Pvz., jei Sutarties standartinėse sąlygose numatyta, jog vartotojas patvirtina, kad verslininkas suteikė tinkamas paslaugas ir to ginčyti ar vertinti vartotojas negali, tokia sąlyga laikytina nesąžininga vartotojų atžvilgiu. Taip pat tokios sąlygos pavyzdys galėtų būti pirkimo – pardavimo sutartyje numatyta nuostata, jog prekės perduotos tinkamos

		kokybės. Tokia sąlyga irgi laikytina nesąžininga vartotojų atžvilgiu, nes Sutartyje konstatuojant, jog prekės perduotos tinkamos kokybės, apribotų vartotojo teises ginčyti prekės atitikimą Sutarties reikalavimams, jei vis dėlto prekė nebūtų perduota tinkamos kokybės.
17.	Ar Sutartyje yra nuostatų, kurios suteikia verslininkui išimtinę teisę aiškinti sutartį?	Pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 14 punktą, Sutarties sąlyga, kuri suteikia verslininkui išimtinę teisę aiškinti sutartį, laikytina nesąžininga vartotojų atžvilgiu. Taip pat atkreiptinas dėmesys, jog Civilinio kodekso 6.193 straipsnio 6 dalyje yra įtvirtinta, jog kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai. Visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai.
18.	Ar Sutartyje yra nuostatų, kurios riboja verslininko pareigą vykdyti jų atstovų prisiimtus įsipareigojimus arba nustato, kad ši pareiga priklauso nuo tam tikrų sąlygų?	Pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 15 punktą, Sutarties sąlyga, kuri apriboja verslininko pareigą vykdyti jo atstovų prisiimtus įsipareigojimus arba nustato, kad ši pareiga priklauso nuo tam tikrų sąlygų, laikytina nesąžininga vartotojų atžvilgiu. Pvz., Sutarties nuostata numatanti, jog verslininkas neatsako už savo vadybininko žodinius įsipareigojimus, laikytina nesąžininga vartotojų atžvilgiu. Taip pat nesąžininga būtų laikoma ir tokia nuostata, kuria numatoma verslininko pareiga tinkamai vykdyti sutartį priklauso nuo trečiųjų asmenų.
19.	Ar Sutartyje yra nuostatų, kurios įpareigoja vartotoją įvykdyti visus įsipareigojimus verslininkui net ir tuo atveju, kai šie neįvykdo savųjų arba nevisiškai juos įvykdo?	Pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 16 punktą, Sutarties sąlyga, kuri įpareigoja vartotoją įvykdyti visus įsipareigojimus verslininkui net ir tuo atveju, kai šie neįvykdo savųjų arba nevisiškai juos įvykdo, laikytina nesąžininga vartotojų atžvilgiu. Pvz., jei Sutartyje numatyta, jog vartotojas privalo apmokėti sąskaitas už suteiktas paslaugas, net ir tokiu atveju, jei verslininkas šių sąskaitų nepateikia laiku, o vartotojui neįvykdžius šios pareigos, skaičiuojami delspinigiai, tokia Sutarties nuostata būtų laikoma nesąžininga vartotojų atžvilgiu.
20.	Ar Sutartyje yra nuostatų, kurios suteikia teisę verslininkui be vartotojo sutikimo perleisti savo teises ir prievoles, atsirandančias iš sutarties, kai tai gali sumažinti vartotojui teikiamas garantijas?	Pagal Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 17 punktą, Sutarties sąlyga, kuri suteikia teisę verslininkui be vartotojo sutikimo perleisti savo teises ir prievoles, atsirandančias iš sutarties, kai tai gali sumažinti vartotojui teikiamas garantijas, laikytina nesąžininga

		<p>virtotojų atžvilgiu.</p> <p>Pvz., tokia sutarties sąlyga, kuri numato, jog verslininkas turi teisę perduoti visus sutartyje numatytus savo įsipareigojimus ir teises (ar jų dalį) trečiajam šaliai, bei virtotojas įsipareigoja pateikti ir pasirašyti dokumentus, kurie yra reikalingi tokiam perdavimui, jeigu verslininkas to pareikalauja, ir atlikti kitus veiksmus, būtinus teisių perdavimo atveju bei šiai verslininko teisei neprieštarauja, tokiu atveju minėta Sutarties sąlyga laikytina nesąžininga virtotojų atžvilgiu.</p>
21.	<p>Ar sutartyje yra nuostatų, kurios panaikina arba suvaržo virtotojo teisę pareikšti ieškinį ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais?</p>	<p>Pagal Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 18 punktą, Sutarties sąlyga, kuri panaikina arba suvaržo virtotojo teisę pareikšti ieškinį ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais, pavyzdžiui, nustatomas išimtinis teritorinis teisingumas spręsti ginčą verslininko buveinės vietos teismui, reikalaujama perduoti spręsti ginčus tik arbitražui, apriojamas įrodymų panaudojimas, įrodinėjimo pareiga perkeliama virtotojui ir pan., laikytina nesąžininga virtotojų atžvilgiu. Atkreiptinas dėmesys, jog vartojimo sutartyse teisingumas turi būti nustatomas pagal bendrąsias teisingumo taisykles, t. y. juridinis asmuo ieškinį turi pareikšti pagal atsakovo (virtotojo) gyvenamąją vietą, o virtotojas, kaip silpnesnė sutarties šalis, pasinaudodamas Civilinio proceso kodekso 30 straipsnio 11 dalyje numatyta teise, ieškinį gali pareikšti pagal savo gyvenamąją vietą.</p>