

RRT



NUOTOLINĖS ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTYS

Kasmetinis susitikimo su e. ryšių rinkos dalyviais renginys
„Kur žengia skaitmeninė rinka Lietuvoje“
2019 m. kovo 19 d.

- **Sutarties sudarymo svarbiausi aspektai.**
- **Informacijos teikimo vartotojui reikalavimai.**
- **Vartotojo teisės atsisakyti sutarties įgyvendinimas.**
- **Priežiūra ir atsakomybė.**

**Lietuvos Respublikos civilinio
kodekso (LR CK) 6.228⁷–6.228¹¹ str.**

**Lietuvos Respublikos vartotojų teisių
apsaugos įstatymo (LR VTAĮ) 40 str. 1 d.**

**Teisingumo Generalinio Direktorato
rekomendacinis dokumentas dėl 2011 m. spalio
25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos
2011/83/ES dėl vartotojų teisių**

NUOTOLINĖS SUTARTIES SUDARYMAS (I)

Nuotolinė sutartis – verslininko ir vartotojo sutartis, sudaroma pagal organizuotą nuotolinio pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą, verslininkui ir vartotojui fiziškai nesant kartu vienoje vietoje ir iki sutarties sudarymo bei sutarties sudarymo metu naudojant tik ryšio priemones (LR CK 6.228⁸ str. 1 d.).

Telefonu

Elektroniniu paštu

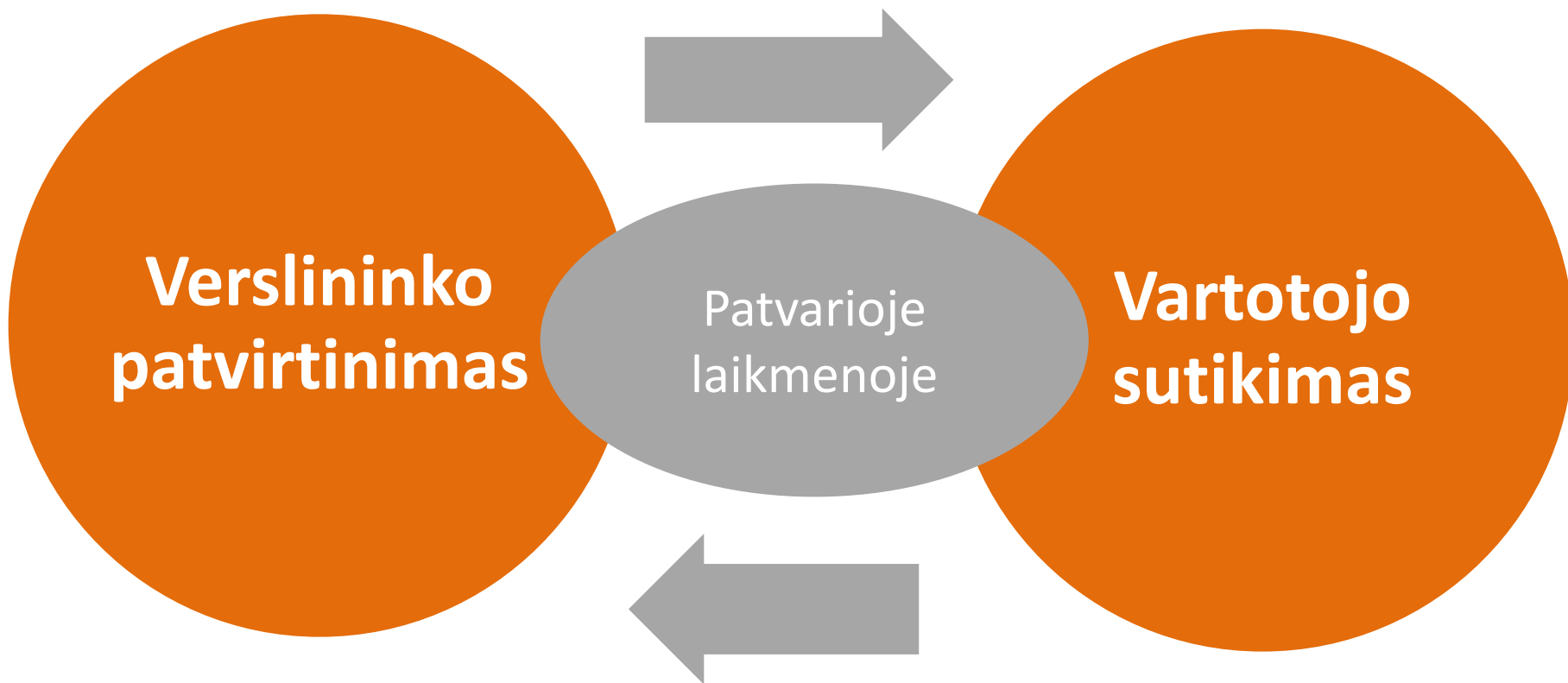
Užsakant internetu ir kt.



Vartotojas turi būti tinkamai informuotas!

Patvirtinimas apie sutarties sudarymą pateikiamas patvarioje laikmenoje (LR CK 6.228⁸ str. 5-6 d.)!

NUOTOLINĖS SUTARTIES SUDARYMAS (II)



Jeigu vartotojas sutinka sudaryti nuotolinę sutartį, verslininkas privalo patvirtinti pasiūlymą vartotojui patvariojoje laikmenoje. Nuotolinė sutartis laikoma sudaryta, kai vartotojas pasirašo pasiūlymą arba išsiunčia verslininkui savo rašytinį sutikimą (*LR CK 6.228⁸ str. 5 d.*).

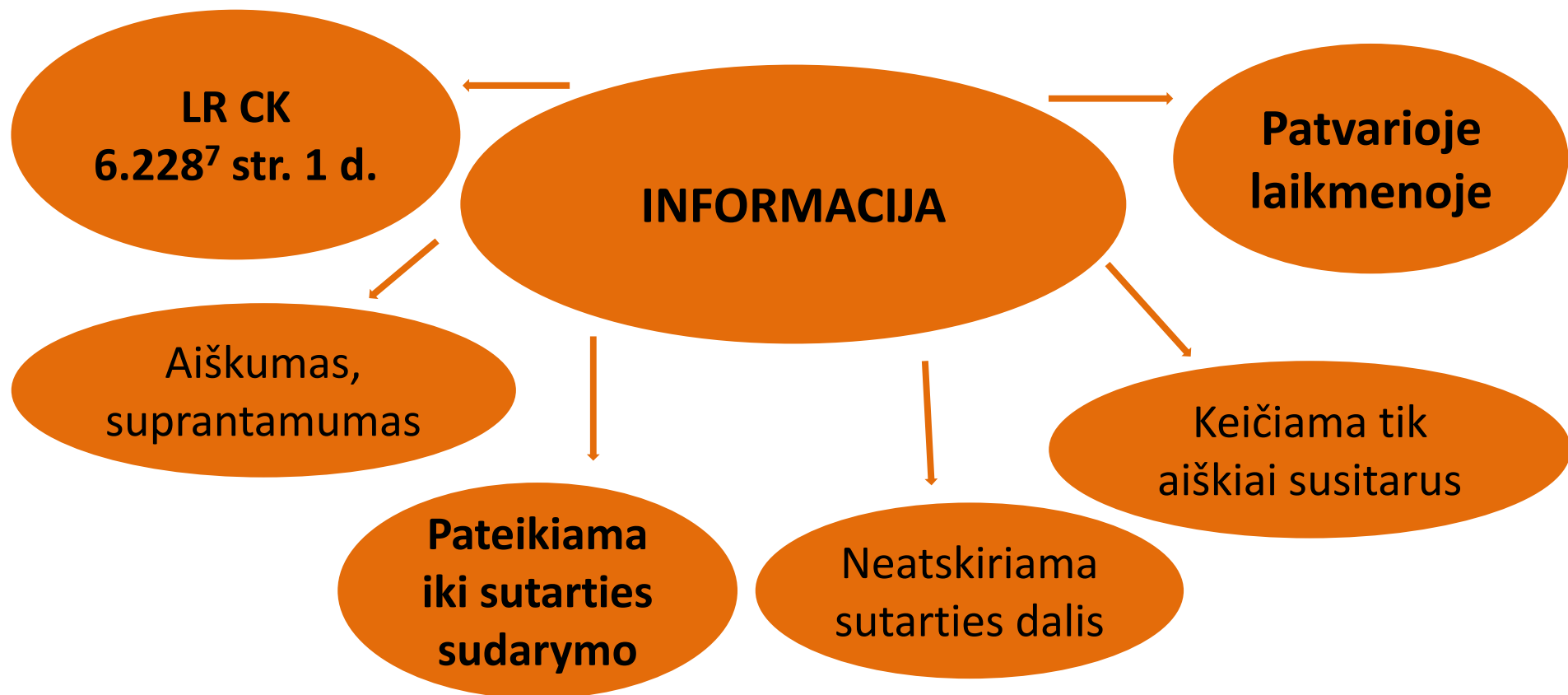
Patvari laikmena

Popieriniai dokumentai, USB atmintinės, kompaktinių diskų įrenginiai (CD-ROM), skaitmeniniai vaizdo diskai (DVD), atminties kortelės arba standieji kompiuterių diskai, elektroniniai laiškai ir pan.

Kaip dėl interneto svetainės?

[\(Teisingumo Teismo 2012 m. liepos 5 d. sprendimas byloje C-49/11\)](#)

INFORMACIJOS SUTEIKIMO PAREIGA (I)



Įrodinėjimo pareiga – verslininkui!

Kaip elgtis, jei ryšio priemonėmis, kurios naudojamos sudarant sutartį, nėra galimybės pateikti visos LR CK nurodytos informacijos?

Iki sudarant sutartį ryšio priemonėmis vartotojui pateikiama bent ši informacija (LR CK 6.228⁸ str. 4 d.):

- kokios **paslaugos ir prekės** užsakomos;
- kas yra **paslaugų teikėjas**;
- kokia **bendra prekių ir paslaugų kaina ir papildomos išlaidos**;
- kad **vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties** ir kaip tą gali **padaryti** arba kokiomis aplinkybėmis teisė atsisakyti sutarties yra prarandama;
- **sutarties trukmė ir sutarties nutraukimo sąlygos**.

Visa kita informacija, numatyta LR CK 6.228⁷ str. 1 d., bet kokiu atveju turi būti pateikiama patvarioje laikmenoje.

Informacija apie kainą, į kurią įskaičiuoti mokesčiai, ir kitas papildomas išlaidas (LR CK 6.228⁷ str. 1 d. 4 p.):

- mėnesiniai paslaugų, įrangos mokesčiai;
- vienakartiniai paslaugų, įrangos mokesčiai;
- mokesčiai, neįskaityti į planą (kas ir kaip apmokestinama papildomai);
- skolos administavimo mokesčiai ir kt.

Jei dėl pagrįstų priežasčių prekių, paslaugų kaina ir kitos išlaidos negali būti iš anksto apskaičiuotos, pateikiama informacija apie metodą, pagal kurį bus apskaičiuojama.

Informacija apie teisę atsisakyti sutarties (LR CK 6.228⁷ str. 1 d. 7 p.):

- terminas;
- įgyvendinimo sąlygos ir tvarka (*+pavyzdinė sutarties atsisakymo forma*);
- *arba* informacija, kad vartotojas neturi teisės atsisakyti sutarties (LR CK numatytais atvejais).

Vartotojo teisę atsisakyti nuotolinės sutarties reglamentuoja LR CK 6.228¹⁰ str.

Informacija apie sutarties trukmę ir nutraukimo sąlygas (*LR CK 6.228⁷ str. 1 d. 13 p.*):

- minimalus įsipareigojimo naudotis paslaugomis terminas (jei nustatytas) ar informacija, kad sutartis neterminuota;
- sutarties nutraukimo tvarka ir sąlygos nesibaigus atitinkamam terminui, pvz., ***informacija, kad gali tekti mokėti netesybas, kaip jos bus apskaičiuojamos ir kt.***;
- neterminuotos sutarties nutraukimo tvarka ir sąlygos.

Informuoti, kad sutartis automatiškai nenutrūksta.

**Informacijos nepateikimas
gali brangiai kainuoti
verslininkui!**



**Pareigos suteikti
informaciją nevykdymo
pasekmės**

**Vartotojui neatsiranda
mokėjimo prievolė**

**Teisė atsisakyti
sutarties per ilgesnį
terminą**

**Verslininkui –
ekonominė sankcija**

Susijusios su vartotojui tenkančia mokėjimo prievole

- Vartotojas **neturi mokėti jokių papildomų mokesčių ir išlaidų**, apie kuriuos nebuvo informuotas (*LR CK 6.228⁷ str. 4 d. + 6.228¹¹ str. 6 d.*).
- Vartotojui **nekyla pareiga atlyginti už prekės (įrangos) vertės sumažėjimą**, jeigu nebuvo pateikta informacija apie teisę atsisakyti sutarties (*LR CK 6.228¹¹ str. 8 d.*).
- Vartotojas **gali nemokėti už paslaugas**, suteiktas per sutarties atsisakymo laikotarpį, jei (*LR CK 6.228¹¹ str. 10 d.*):
 - 1) nebuvo pateikta informacija apie teisę atsisakyti sutarties;
 - 2) nebuvo informuotas, kad teks proporcingai atlyginti už suteiktas paslaugas sutarties atsisakymo laikotarpiu.

Susijusios su teisės atsisakyti sutarties įgyvendinimu

- Jeigu verslininkas nepateikė vartotojui informacijos apie teisę atsisakyti sutarties, **vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties per 12 mėnesių** nuo sutarties atsisakymo termino pabaigos (*LR CK 6.228¹⁰ str. 4 d.*).
- Jeigu verslininkas pateikia vartotojui informaciją apie teisę atsisakyti sutarties per 12 mėnesių nuo sutarties atsisakymo termino pabaigos, **sutarties atsisakymo terminas pasibaigia po 14 d., kai vartotojas gauna atitinkamą informaciją** (*CK 6.228¹⁰ str. 5 d.*).

Papildoma verslininko atsakomybė

PASLAUGŲ TEIKĖJUI GALIMOS EKONOMINĖS SANKCIJOS!

Už reikalavimų, susijusių su informavimo pareigos vykdymu, nesilaikymą verslininkui gali būti skiriama **nuo 144 iki 1448 Eur bauda** (*LR VTAĮ 40 str. 1 d.*).

Esminė vartotojui suteikiama garantija sudarant sutartį nuotoliniu būdu – teisė atsisakyti sutarties „lengvatinėmis sąlygomis“.

LR CK 6.228¹⁰–6.228¹¹ str.

- Sutarties atsisakymo terminas – **14 dienų** (jeigu nesuteikta informacija terminas ilgėja).
- Vartotojui pateikiama **pavyzdinė sutarties atsisakymo forma**.
- Teisė atsisakyti sutarties gali būti **ribojama tik LR CK įtvirtintais pagrindais**.
- Iš vartotojo gali būti **reikalaujami tik LR CK numatyti mokesčiai** (jeigu vartotojas apie juos buvo informuotas).

Jeigu paslaugos pradedamos teikti sutarties atsisakymo laikotarpiu (nesibaigus 14 dienų terminui):

- Turi būti **aiškus vartotojo prašymas** dėl paslaugų teikimo sutarties atsisakymo laikotarpiu (*LR CK 6.228¹⁰ str. 9 d.*).
- Paslaugų teikėjas turi teisę **reikalauti vartotojo atlyginti proporcingai už paslaugas, suteiktas** iki pranešimo apie sutarties atsisakymą (*LR CK 6.228¹¹ 9 d.*).
- **Vartotojas neprivalo sumokėti už suteiktas paslaugas, jeigu nepateikė aiškaus prašymo** pradėti teikti paslaugas per sutarties atsisakymo laikotarpį (*6.228¹¹ 10 d. 2 p.*).

Ko galima reikalauti iš vartotojo kai jis pasinaudoja teise atsisakyti sutarties?

1) Atsiskaityti už suteiktas paslaugas (*LR CK 6.228¹¹ 9 d.*):

- sumokėti proporcingai paskaičiuotus **mėnesinius mokesčius** (suma galėtų būti apskaičiuota remiantis bendromis kainomis (be nuolaidų), tačiau vartotojas turi būti iš anksto apie tai informuotas);
- sumokėti **vienkartinius mokesčius** (paslaugų įrengimo ir kitus panašaus pobūdžio mokesčius).

2) **Atlyginti už prekės (galinio įrenginio) vertės sumažėjimą**, atsiradusį dėl veiksmų, nebūtinų prekės pobūdžiui, savybėms ir veikimui nustatyti (*LR CK 6.228¹¹ 8 d.*).

Nenumatyta teisė reikalauti netesybų (žr. *LR CK 6.228¹¹ 11 d.*)!

Vartotojo atsakomybė už netinkamus veiksmus su galiniais įrenginiais

- Vartotojas atsako už prekės (galinio įrenginio) vertės sumažėjimą, jei atliko veiksmus, nebūtinus prekės pobūdžiui, savybėms ir veikimui nustatyti.
- Vertinant, kas yra nebūtinai veiksmai, lyginama su veiksmais, kuriuos vartotojas galėtų atlikti fizinėje verslininko prekybos vietoje, pvz.:
 - *Ar galėtų į telefoną įdėti SIM kortelę?*
 - *Ar galėtų nuplėšti apsauginę plėvelę nuo telefono ekrano stikliuko?*
- Įrodinėjimo pareiga neturi būti perkeliama vartotojui ([Teisingumo Teismo 2009 m. rugsėjo 3 d. sprendimas byloje C-489/07](#)).

- Kaip laikomasi LR CK nuostatų, reglamentuojančių nuotolines sutartis, prižiūri **Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT)**.
- Atsakomybė už pažeidimus numatyta **LR VTAJ 40 str. 1 d.**
- Pažeidimo nagrinėjimo procedūra gali būti pradedama **VVTAT iniciatyva** arba **gavus skundą, pareiškimą**.
- Sankcija – nuo **148 Eur iki 1448 Eur bauda**.
- **Atsakomybė gali būti taikoma už:**
 - informacijos teikimo reikalavimų nesilaikymą;
 - reikalavimų dėl patvarios laikmenos nesilaikymą;
 - vartotojo teisės atsisakyti sutarties apribojimą;
 - paslaugų teikimą negavus aiškaus vartotojo prašymo;
 - reikalavimą iš vartotojo mokesčių, apie kuriuos jis nebuvo informuotas;
 - reikalavimą iš vartotojo mokesčių, nenumatytų LR CK.

Vartotojui nepalanki Tarnybos pozicija ne visais atvejais reiškia, kad paslaugų teikėjas laikosi nuotolines sutartis reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų.

Dažniausios „klaidos“



- Būtinios informacijos vartotojui nepateikimas ar nesugebėjimas įrodyti, kad informacija buvo suteikta.
- Didesnių mokesčių nei numatyta LR CK reikalavimas.
- Teisės atsisakyti sutarties ribojimas.

PATARIMAI



- Įvertinti patvarios laikmenos naudojimo svarbą ir naudą.
- Prisiminti, kad informavimo pareigos nevykdymas gali brangiai kainuoti.
- **Sąžiningai vykdyti** teisės aktų reikalavimus.
- Kilus klausimams – **bendradarbiauti, konsultuotis** su Tarnyba ir VVTAT.



Tinklų reguliavimo departamento
Skundų skyriaus vedėja
Ugnė Karbočiūtė
ugne.karbociute@rrt.lt