

**Aktuali redakcija nuo 2004 04 27**

**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO  
Į S T A T Y M A S**

1994 m. lapkričio 10 d. Nr. I-657  
Vilnius

*Nauja įstatymo redakcija nuo 2001 m. sausio 1d.:*

Nr. [VIII-1946](#), 2000.09.19, Žin., 2000, Nr. 85-2581 (2000.10.11)

**PIRMASIS SKIRSNIS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

**1 straipsnis. Įstatymo paskirtis ir taikymas**

1. Šis įstatymas nustato vartotojų teises, taip pat reglamentuoja vartotojų ir prekių pardavėjų, gamintojų bei paslaugų teikėjų santykius, kurių nereglamentuoja kiti įstatymai. Sveikatos priežiūros paslaugų ir aprūpinimo vaistais šis įstatymas nereglamentuoja.

2. Vandens, elektros energijos, kuro ir kitų inžineriniais tinklais tiekiamų prekių (teikiamų paslaugų) pirkimo–pardavimo (teikimo) sutartims taikomos šio įstatymo ketvirtojo skirsnio nuostatos.

3. Šiuo įstatymu įgyvendinami Europos Sąjungos teisės aktai, nurodyti šio įstatymo priede.

**2 straipsnis. Pagrindinės šio įstatymo sąvokos**

1. **Vartotojas** – fizinis asmuo, kuris pareiškia norą pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą su verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti.

2. **Pardavėjas** – asmuo, realizuojantis prekes verslo patalpose ir už jų ribų.

3. **Paslaugų teikėjas** – asmuo, teikiantis į rinką paslaugas.

4. **Gamintojas** – teisės aktų nustatyta tvarka Lietuvos Respublikoje įregistravęs savo veiklą asmuo, kuris:

1) pagamino gaminį arba apie tai viešai pareiškė jį pažymėdamas savo pavadinimu, prekės ženklu ar kitu skiriamuoju ženklu;

2) veikia kaip gamintojo atstovas ir gamintojo prašymu pažymėtą savo pavadinimu gaminį teikia į rinką arba, jei gamintojo atstovo Lietuvoje nėra, – gaminį importuoja;

3) gaminį saugo ir (arba) pakuoja bei nurodo save kaip šio gaminio gamintoją.

5. **Prekė** – bet koks kilnojamas turtas (daiktas), parduodamas arba siūlomas parduoti vartotojams.

6. **Paslauga** – bet kokios veiklos rezultatas, kuriuo siūloma tenkinti ar tenkinamas konkretus vartotojo poreikis.

7. **Garantija** – be papildomo mokesčio teikiamas prekės pardavėjo ar gamintojo įsipareigojimas vartotojui atlyginti sumokėtą sumą ar pakeisti, pataisyti prekes, jei jos neatitinka kokybės rodiklių, nurodytų prekės garantiniame dokumente ar prekės reklamoje.

8. **Pardavimo kaina** – galutinė prekės kaina, į kurią įskaityti visi mokesčiai.

9. **Prekės standartinio vieneto kaina** – vadovaujantis Lietuvos Respublikoje įteisintais Tarptautinės vienetų sistemos (SI) vienetais ir jų kartotiniais bei daliniais dydžiais nurodoma kaina, į kurią įskaityti visi mokesčiai.

10. **Ryšio priemonės** – priemonės, kurios fiziškai tuo pačiu metu nedalyvaujant pardavėjui ar paslaugų teikėjui ir vartotojui gali būti naudojamos pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo sutarčiai sudaryti.

11. **Ryšio priemonių operatorius** – fizinis ar juridinis asmuo, kurie, vykdydami savo verslą, teikia vieną ar kelias ryšių paslaugas, kuriomis gali pasinaudoti pardavėjas ar paslaugų teikėjas prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčiai su vartotoju sudaryti.

12. **Kredito davėjas** – paslaugos teikėjas, kuris Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka ir atvejais turi teisę teikti vartojimo kreditą ir siūlo arba teikia vartotojams kreditą.

13. **Bendra kredito kaina** – bendra suma, kurią vartotojas turi mokėti už suteiktą kreditą įskaitant palūkanas ir su kredito suteikimu bei naudojimu susijusius mokesčius.

14. **Bendros kredito kainos metinė norma** – bendra kredito kaina, išreikšta kaip metinis bendros suteikto kredito kainos procentas.

15. **Pradinė finansinių paslaugų teikimo sutartis** – vartotojo ir finansinių paslaugų teikėjo sudaryta finansinių paslaugų teikimo sutartis, apimanti laikui bėgant atliekamas to paties pobūdžio viena po kitos einančias arba atskiras operacijas.

16. **Finansinė paslauga** – draudimo ir pensijų kaupimo paslaugos bei Finansų įstaigų įstatyme nurodytos finansinės paslaugos.

17. **Patvarioji laikmena** – priemonė, kuri vartotojui suteikia galimybę saugoti jam skirtą informaciją taip, kad informacija reikiamą laiką būtų prieinama ateityje ir kad nepakitusią saugomą informaciją būtų galima atgaminti (kompiuterio diskelis, skaitomos atminties kompaktinis diskas (CD-ROM), universalusis skaitmeninis (optinis) diskas (DVD), vartotojo kompiuterio standusis diskas, kuriame yra įrašytas elektroninis paštas ir kita, tačiau tai neapima interneto puslapių, kol jie neatitinka požymių, įtvirtintų patvariosios laikmenos sąvokoje).

18. **Finansinių paslaugų teikimo sutartis, sudaroma ryšio priemonėmis** – vartotojo ir paslaugų teikėjo finansinių paslaugų teikimo sutartis, sudaroma naudojant tik ryšio priemones (vieną ar kelias).

### **3 straipsnis. Vartotojų teisės ir jų gynimas**

1. Vartotojai turi teisę:

- 1) savo nuožiūra įsigyti ir naudoti prekes ar paslaugas;
- 2) įsigyti tinkamos kokybės, saugių prekių ar paslaugų;
- 3) gauti teisingą informaciją apie prekes ar paslaugas bei savo teisių įgyvendinimo ar gynimo tvarką;
- 4) į pažeistų teisių gynimą ir į nuostolių atlyginimą;
- 5) gauti valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų pagalbą, kai gina pažeistas teises;
- 6) laisvai jungtis į vartotojų organizacijas;
- 7) į švietimą vartojimo srityje.

2. Vartotojai turi ir kitas šio įstatymo bei kitų teisės aktų nustatytas teises.

3. Kai prekių pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas nevykdo šiame įstatyme nustatytų reikalavimų, vartotojas turi teisę kreiptis į valstybės, savivaldybių institucijas ir įstaigas, visuomenines vartotojų teisių gynimo organizacijas arba į teismą dėl pažeistų teisių gynimo.

### **4 straipsnis. Vartotojų švietimas**

Valstybės, savivaldybių institucijos, įstaigos ir visuomeninės vartotojų teisių gynimo organizacijos, nurodytos šio įstatymo vienuoliktajame skirsnyje, ir kitos institucijos, kurių veikla susijusi ir su vartotojų teisių apsauga:

- 1) rengia ir įgyvendina vartotojų švietimo bei mokymo programas;
- 2) rengia ir leidžia specialius leidinius vartotojų teisių įgyvendinimo ir gynimo klausimais, kitais būdais supažindina vartotojus su jų teisėmis.

## **ANTRASIS SKIRSNIS VARTOTOJŲ INFORMAVIMAS**

### **5 straipsnis. Informacijos apie prekes ir paslaugas pateikimas**

1. Vartotojai turi teisę gauti išsamią informaciją apie perkamą ar naudojamą prekę ar paslaugą.

2. Kiekvienas pardavėjas ar paslaugų teikėjas privalo vartotojams suteikti išsamią informaciją.

3. Informacija apie prekes ir paslaugas bei jų pardavimo sąlygas rinkoje turi būti teisinga, išsami, tiksli ir aiški. Ji turi būti suteikta, kol vartotojas įsigyja ar naudoja prekę ar paslaugą. Atsakomybę už klaidinančios informacijos pateikimą nustato šis ir kiti įstatymai.

4. Visa informacija apie prekes bei paslaugas vartotojams turi būti pateikta raštu valstybine kalba, išskyrus atvejus, kai prekių ir paslaugų vartojimo būdai yra tradiciškai žinomi. Prekybai ir paslaugoms teikti skirtų patalpų išorėje turi būti valstybine kalba nurodytas parduodamų prekių ar teikiamų paslaugų klasės arba prekybos ar paslaugos teikimo vietos rūšinis pavadinimas.

5. Privaloma nurodyti kiekvienos prekės ar vienos prekių rūšies pardavimo kainą ir tos prekės standartinio vieneto kainą. Prekės pardavimo kaina ir standartinio vieneto kaina gali būti nenurodoma, kai prekės:

- 1) pateikiamos teikiant paslaugas;
  - 2) parduodamos aukcionuose arba tai yra meno dirbiniai ir antikvariniai daiktai.
6. Prekės standartinio vieneto kaina gali būti nenurodoma:

- 1) prekėms, kurių kaina nepriklauso nuo jų svorio ar tūrio;
  - 2) jeigu ji sutampa su pardavimo kaina;
  - 3) prekėms ar prekių grupėms, kurių sąrašą tvirtina Vyriausybės įgaliota institucija.
7. Prekėms, kurios nesupakuotos ir kurių kiekis nustatomas vartotojo akivaizdoje, turi būti nurodyta tik prekės standartinio vieneto kaina.

8. Prekės pardavimo kaina, standartinio vieneto kaina ir teikiamų paslaugų kaina turi būti aiškiai įskaitoma, lengvai suprantama.

9. Jeigu tam tikros paslaugos galutinės kainos, t. y. kainos, į kurią įskaitomi visi mokesčiai, nurodyti neįmanoma, paslaugos teikėjas privalo nurodyti papildomą informaciją, kaip nustatoma galutinė paslaugos kaina.

10. Bet kokių būdu reklamuojant prekę, jeigu nurodoma pardavimo kaina, turi būti nurodoma prekės standartinio vieneto kaina, išskyrus šio straipsnio 5 ir 6 dalyse nurodytus atvejus.

11. Jeigu prekės pardavėjas ar paslaugos teikėjas nevykdo šiame straipsnyje nustatytų reikalavimų, vartotojas turi teisę kreiptis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą (toliau – Tarnyba), Valstybinę ne maisto produktų inspekciją (toliau – Inspekcija) arba į teismą dėl pažeistų teisių gynimo.

12. Vyriausybė arba jos įgaliota institucija tvirtina Lietuvos Respublikoje parduodamų prekių ženklinimo bei kainų nurodymo taisykles.

## **TREČIASIS SKIRSNIS PREKIŲ IR PASLAUGŲ KOKYBĖ IR SAUGA**

### **6 straipsnis. Prekių ir paslaugų saugos reikalavimai**

Prekės ir paslaugos turi būti saugios. Prekių ir paslaugų saugos reikalavimus bei dėl nesaugių prekių naudojimo ar teikiamų paslaugų atsiradusios žalos atlyginimo tvarką nustato Produktų saugos ir kiti įstatymai.

### **7 straipsnis. Prekių kokybė**

1. Prekė turi būti tinkamos kokybės, t. y. prekės savybės neturi būti blogesnės, nei yra numatyta tai prekei taikomame techniniame reglamente (jeigu jis yra) ir prekės pirkimo–pardavimo sutartyje.

2. Prekės savybės atitinka pirkimo–pardavimo sutarties sąlygas, jeigu:

1) prekė atitinka prekės gamintojo nurodytus pateikiamų norminių dokumentų reikalavimus;

2) prekė tinka naudoti tam, kam paprastai tokios rūšies prekės naudojamos;

3) prekė atitinka kokybinius rodiklius, kurių galima tikėtis atsižvelgiant į prekės prigimtį bei prekės gamintojo, jo atstovo ar pardavėjo viešai paskelbtus pareiškimus dėl prekės kokybės.

3. Jeigu vartotojui parduota ne maisto prekė yra netinkamos kokybės, jis turi teisę savo pasirinkimu iš pardavėjo reikalauti:

1) netinkamos kokybės prekę pakeisti tinkamos kokybės preke;

2) neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti vartotojo išlaidas jiems ištaisyti;

3) sumažinti prekės kainą;

4) nutraukti pirkimo–pardavimo sutartį ir gražinti už prekę sumokėtus pinigus, išskyrus atvejus, kai prekės trūkumas yra mažareikšmis. Prekės trūkumo mažareikšmiškumo kriterijus nustato Vyriausybės įgaliota institucija.

4. Jeigu prekei nenustatytas kokybės garantijos terminas, vartotojas reikalavimus dėl prekės trūkumų gali pareikšti ne vėliau kaip per 2 metus nuo prekės įsigijimo dienos.

5. Kai prekei nustatytas kokybės garantijos terminas, reikalavimai dėl prekės trūkumų gali būti pareiškiama, jeigu trūkumai nustatyti per garantijos laikotarpį.

\*6. Kai prekės kokybės garantijos terminas trumpesnis nei 2 metai ir prekės trūkumai nustatyti pasibaigus garantijos terminui, tačiau nepraėjus daugiau kaip 2 metams nuo prekės įsigijimo dienos, pardavėjas atsako už prekės trūkumus, jeigu vartotojas įrodo, kad trūkumai atsirado iki prekės įsigijimo arba dėl iki prekės įsigijimo atsiradusių priežasčių, už kurias atsako pardavėjas.

7. Vartotojas turi pranešti pardavėjui apie prekės trūkumą per 2 mėnesius nuo tos dienos, kai jis pastebėjo trūkumą.

8. Jeigu vartotojas nusipirko netinkamos kokybės maisto prekę, jis savo pasirinkimu turi teisę:

1) reikalauti, kad prekė būtų pakeista į tokią pat tinkamos kokybės prekę;

2) gražinti prekę pardavėjui ir reikalauti gražinti už prekę sumokėtus pinigus.

9. Šio straipsnio 8 dalyje numatytais teisėmis vartotojas gali pasinaudoti tol, kol nesibaigė prekės tinkamumo naudoti terminas, išskyrus 9 straipsnyje nustatytą atvejį.

10. Jeigu pardavėjas nevykdo šio straipsnio 3 ir 8 dalyse nustatytų reikalavimų, vartotojas turi teisę kreiptis į Tarnybą ar Inspekciją dėl pažeistų vartotojų teisių gynimo arba į teismą dėl šiame straipsnyje nustatytų teisių gynimo. Bet kokių atveju vartotojas turi teisę kreiptis į teismą dėl nuostolių, padarytų parduodant šio straipsnio 1 dalies reikalavimų neatitinkančią prekę, atlyginimo.

11. Vyriausybė arba jos įgaliota institucija tvirtina viešojo maitinimo, mažmeninės prekybos ir prekių gražinimo bei keitimo taisykles.

### **8 straipsnis. Paslaugų kokybė**

1. Paslauga turi būti tinkamos kokybės, t. y. paslaugos savybės neturi būti blogesnės, nei yra numatyta tai paslaugai taikomame techniniame reglamente (jeigu jis yra) ir paslaugų teikimo sutartyje.

2. Paslaugos savybės atitinka paslaugų teikimo sutarties sąlygas, jeigu paslauga:

1) atitinka paslaugos teikėjo nurodytus pateikiamų norminių dokumentų reikalavimus;

2) atitinka kokybinius rodiklius, kurių galima tikėtis atsižvelgiant į paslaugos prigimtį bei paslaugos teikėjo viešai paskelbtus pareiškimus dėl paslaugos kokybės.

3. Jeigu vartotojui suteikta paslauga yra netinkamos kokybės, jis turi teisę per 6 mėnesius nuo paslaugos suteikimo dienos reikalauti, kad ši paslauga neatlygintinai būtų pakeista tinkamos kokybės paslauga. Jeigu suteikta netinkamos kokybės paslauga negali būti pakeista tinkamos kokybės paslauga, vartotojas turi teisę reikalauti, kad būtų grąžinti už paslaugą sumokėti pinigai.

4. Paslaugos vartotojas turi teisę:

1) pranešdamas paslaugos teikėjui keisti savo nurodymus dėl paslaugos teikimo būdo ar kitų sutarties sąlygų vykdymo, kai paslauga jau teikiama, jeigu tokie pakeitimai techniniu ir technologiniu požiūriu įmanomi;

2) nutraukti paslaugos teikimo sutartį, jeigu paslaugos teikėjas laiku nepradėjo vykdyti sutarties ar, teikdamas paslaugą, pažeidžia sutarties sąlygas;

3) nutraukti paslaugos teikimo sutartį bet kuriuo metu, sumokėjęs paslaugos teikėjui už atliktą darbą.

5. Jeigu dėl paslaugos teikėjo kaltės buvo prarastas ar sugadintas vartotojo pateiktas daiktas ar medžiaga, tai pastarojo sutikimu paslaugos teikėjas privalo pakeisti daiktą ar medžiagą lygiaverčiais, o kai vartotojas nesutinka arba nėra galimybių pakeisti, – atlyginti daikto ar medžiagos vertę.

6. Jeigu paslaugos teikėjas nevykdo šio straipsnio 3, 4 ir 5 dalyse nustatytų reikalavimų, vartotojas turi teisę kreiptis į Tarnybą ar Inspekciją dėl pažeistų vartotojų teisių gynimo arba į teismą dėl šiame straipsnyje nustatytų teisių gynimo. Bet koku atveju vartotojas turi teisę kreiptis į teismą dėl nuostolių, padarytų teikiant šio straipsnio 1 dalies reikalavimų neatitinkančią paslaugą, atlyginimo.

7. Vyriausybė arba jos įgaliota institucija tvirtina bendrąsias paslaugų teikimo taisykles. Valstybės, savivaldybių institucijos ir įstaigos pagal savo kompetenciją turi patvirtinti atskirų paslaugų rūšių teikimo taisykles.

### **9 straipsnis. Prekių pardavimas pasibaigus jų tinkamumo naudoti terminui**

Parduoti prekes, kurių tinkamumo naudoti terminas pasibaigęs, Lietuvos Respublikoje draudžiama. Vartotojas, nusipirkęs prekę, kurios tinkamumo naudoti terminas pasibaigęs, turi teisę pasinaudoti šio įstatymo 7 straipsnyje nustatytomis teisėmis.

### **10 straipsnis. Šio skirsnio nuostatų laikymosi kontrolė**

Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Vyriausybės įgaliotos ministerijos (toliau – Taryba), pagal Tarnybos ar Inspekcijos pateiktus dokumentus nustačiusi, kad buvo pažeistos šio įstatymo 7 straipsnio 3 dalyje ar 8 straipsnio 3 dalyje nurodytos vartotojų teisės, turi teisę kreiptis į teismą dėl prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarties nutraukimo ir vartotojo pardavėjui ar paslaugų teikėjui sumokėtų pinigų grąžinimo.

## **KETVIRTASIS SKIRSNIS PREKIŲ PIRKIMO–PARDAVIMO AR PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARČIŲ NESĄŽININGOS SĄLYGOS**

### **11 straipsnis. Sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijai**

1. Bet kuri pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo sudaromos prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarties sąlyga (kuri nebuvo aptarta individualiai) gali būti pripažinta nesąžininga vartotojo atžvilgiu, jeigu ta sąlyga:

1) panaikina ar apriboja pardavėjo ar paslaugų teikėjo civilinę atsakomybę vartotojo gyvybės atėmimo, jo sveikatos sužalojimo ar žalos jo turtui padarymo atvejais;

2) panaikina ar apriboja vartotojo teises, susijusias su pardavėju, paslaugų teikėju ar kita šalimi, tais atvejais, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas visiškai arba iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius savo sutartinius įsipareigojimus;

3) numato, kad vartotojas privalo vykdyti sutarties sąlygas, o pardavėjo ar paslaugų teikėjo pareiga vykdyti šią sutartį priklauso nuo kitų sąlygų ir jos įgyvendinamos tik paties pardavėjo ar paslaugų teikėjo valia;

4) suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui negražinti vartotojui iš šio gautų sumų, kai vartotojas nusprendžia nesudaryti sutarties arba jos nevykdyti, ir kartu nenumato vartotojo teisės gauti iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo tokio pat dydžio sumas, jeigu pastarieji vienašališkai nutraukia sutartį;

5) nustato neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą;

6) suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui vienašališkai nutraukti sutartį, o ši teisė vartotojui nesuteikiama arba pardavėjui ar paslaugų teikėjui suteikiama teisė negražinti iš vartotojo iki sutarties įvykdymo gautų sumų, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas vienašališkai nutraukia sutartį;

7) suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui be pakankamo pagrindo vienašališkai nutraukti neterminuotą sutartį apie numatomą sutarties nutraukimą iš anksto tinkamai neįspėjus vartotojo;

8) suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui vienašališkai pratęsti terminuotą sutartį arba numato, kad laikas, per kurį vartotojas turi pareikšti savo nuomonę dėl sutarties pratęsimo, yra neprotingai trumpas;

9) įpareigoja vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti;

10) suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui be sutartyje numatyto pagrindo vienašališkai keisti sutarties sąlygas;

11) suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui vienašališkai keisti sutartyje numatytas prekių ar paslaugų savybes;

12) suteikia teisę pardavėjui nustatyti prekės kainą prekės pardavimo metu arba pardavėjui ar paslaugų teikėjui suteikia teisę padidinti kainas be vartotojo teisės nutraukti sutartį, jeigu galutinė kaina yra didesnė už sutartyje numatytąją. Ši nuostata netaikoma sutartims dėl vertybinių popierių, kitų finansinių dokumentų, taip pat prekių perleidimo ir paslaugų teikimo, kai kaina yra susijusi su biržų kursų ar indeksų svyravimais ir jos nekontroliuoja pardavėjas ar paslaugų teikėjas, bei užsienio valiutos, kelionės čekių ar tarptautinių pašto perlaidų, išreikštų užsienio valiuta, pirkimo–pardavimo sutartims;

13) suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui vienašališkai spręsti, ar pateiktos prekės ar suteiktos paslaugos atitinka sutarties reikalavimus, arba jiems suteikia išimtinę teisę aiškinti bet kurią sutarties sąlygą;

14) riboja pardavėjo ar paslaugų teikėjo pareigą vykdyti jų atstovų prisiimtus įsipareigojimus arba nustato, kad šių įsipareigojimų vykdymas priklauso nuo tam tikrų sąlygų;

15) vartotoją įpareigoja vykdyti visus įsipareigojimus net ir tuo atveju, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdo ar nevisiškai vykdo savuosius;

16) suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui be vartotojo sutikimo perleisti kitam asmeniui savo teises ir pareigas, atsirandančias iš sutarties, jeigu dėl to gali sumažėti vartotojui teikiamos garantijos;

17) panaikina arba suvaržo vartotojo teisę pareikšti ieškinį teisme ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais.

2. Nesąžiningomis sąlygomis gali būti pripažintos ir kitokios sutarties sąlygos, jeigu jos priešingos geros valios reikalavimams ir sudaro sąlygas pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo abipusių teisių ir pareigų nelygybei vartotojo nenaudai.

3. Individualiai neaptartomis laikomos sąlygos, kurių parengimui negalėjo daryti įtakos vartotojas, ypač jeigu tokios sąlygos nustatytos iš anksto pardavėjo ar paslaugų teikėjo parengtoje tipinėje sutartyje. Jeigu iš anksto parengtoje tipinėje sutartyje tam tikros sąlygos buvo aptartos

individualiai, šio skirsnio nuostatos taikomos kitoms tokios sutarties sąlygoms. Pareiga įrodyti, kad tam tikra sutarties sąlyga buvo aptarta individualiai, tenka pardavėjui ar paslaugų teikėjui.

4. Ar sutarties sąlyga nesąžininga, turi būti vertinama atsižvelgiant į sutartyje numatytų prekių ar paslaugų prigimtį bei visas sutarties sudarymo metu buvusias ir jos sudarymui turėjusias įtakos aplinkybes, taip pat visas kitas tos sutarties ar kitos sutarties, nuo kurios ji priklauso, sąlygas.

5. Pardavėjas ar paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad bet kuri sutarties rašytinė sąlyga būtų išreikšta aiškiai ir suprantamai. Jeigu yra abejonių dėl sutarties sąlygos turinio, ji yra aiškinama vartotojo naudai.

6. Sutarties dalyką apibūdinančios sąlygos, taip pat su parduotos prekės ar suteiktos paslaugos ir jų kainos atitikimu susijusios sąlygos neturi būti vertinamos nesąžiningumo požiūriu (netaikomos šio straipsnio 1 ir 2 dalių normos), jeigu jos parašytos aiškiai ir suprantamai.

### **12 straipsnis. Nesąžiningų sąlygų negaliojimas ir vartotojų teisių gynimas**

1. Kai teismas sutarties sąlygą ar sąlygas pripažįsta nesąžiningomis, jos negalioja nuo sutarties sudarymo, o likusios sutarties sąlygos lieka šalims privalomos, jeigu tolesnis sutarties vykdymas yra galimas panaikinus nesąžiningas sąlygas.

2. Vartotojas, kurio interesai pažeidžiami dėl nesąžiningų sąlygų taikymo, turi teisę kreiptis į:

- 1) Tarybą dėl pažeistų teisių gynimo;
- 2) teismą dėl nesąžiningų sąlygų pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo bei padarytų nuostolių atlyginimo.

### **13 straipsnis. Nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolė**

Taryba, nustačiusi, kad tam tikra sutarties sąlyga ar sąlygos pažeidžia šio įstatymo 11 straipsnio nuostatas, turi pasiūlyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti tos sąlygos ar sąlygų sudarant sutartis su vartotojais. Jeigu per dvi savaites nuo Tarybos siūlymo pateikimo dienos pardavėjas ar paslaugų teikėjas į jį neatsižvelgia, Taryba turi teisę kreiptis į teismą su ieškiniu dėl tokios sąlygos ar sąlygų pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo.

## **PENKTASIS SKIRSNIS**

### **PREKIŲ PARDAVIMAS IR PASLAUGŲ TEIKIMAS NE ŠIAI VEIKLAI SKIRTOSE PATALPOSE**

#### **14 straipsnis. Prekių pardavimas ir paslaugų teikimas ne šiai veiklai skirtose patalpose**

1. Prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutartis, sudaryta ne šiai veiklai skirtose patalpose, yra sutartis, kurią pardavėjas ar paslaugų teikėjas ir vartotojas sudaro pardavėjo ar paslaugų teikėjo organizuotos išvykos už jo verslo patalpų metu arba pardavėjo ar paslaugų teikėjo vizito į vartotojo gyvenamąją patalpą, jo darbo, mokymosi ar kitą vietą metu.

2. Vyriausybė arba jos įgaliota institucija tvirtina prekių pardavimo ir paslaugų teikimo ne šiai veiklai skirtose patalpose taisykles.

3. Šio straipsnio 1 dalies nuostatos netaikomos sutartims:

1) dėl maisto produktų ar kitų kasdieniam vartojimui skirtų prekių pirkimo–pardavimo ir (arba) pristatymo;

2) dėl prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas atvyksta pagal aiškiai pareikštą vartotojo prašymą, išskyrus atvejus, jeigu vartotojui pateikiamos kitokios prekės ar paslaugos, nei jis prašė;

3) dėl draudimo paslaugų teikimo;

4) dėl vertybinių popierių pirkimo–pardavimo;

5) dėl prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo, kai pagal sudarytą sutartį vartotojas turi mokėti ne daugiau kaip du šimtus litų;

6) kai buvo sudaryta notarinės formos sutartis.

4. Pardavėjas ar paslaugų teikėjas, parduodami prekes ir teikdami paslaugas ne šiai veiklai skirtose patalpose, turi įteikti vartotojui dokumentą, kuriame turi būti nurodyta:

1) dokumento įteikimo vartotojui data;

2) prekės ar paslaugos pavadinimas;

3) prekės ar paslaugos kaina, įskaitant visus mokesčius;

4) pardavėjo ar paslaugų teikėjo pavadinimas ir adresas;

5) asmens, kurio vardu sutarties atsisakęs vartotojas gali adresuoti savo atsisakymą, pavadinimas (vardas, pavardė);

6) vartotojo teisė nutraukti sutartį pagal 15 straipsnio nuostatas.

5. Pareiga įrodyti, kad šio straipsnio 4 dalyje numatytas dokumentas buvo įteiktas vartotojui, tenka pardavėjui ar paslaugų teikėjui.

### **15 straipsnis. Vartotojo teisė nutraukti prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutartį, sudarytą ne šiai veiklai skirtose patalpose**

1. Vartotojas turi teisę nutraukti prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutartį, sudarytą ne šiai veiklai skirtose patalpose, pranešdamas raštu apie tai pardavėjui ar paslaugos teikėjui per 7 darbo dienas nuo šio įstatymo 14 straipsnio 4 dalyje nurodyto dokumento gavimo dienos. Šios vartotojo teisės negalima suvaržyti jokiais papildomais įpareigojimais ar įmokomis ar bet koku kitu būdu apriboti ar panaikinti. Jeigu šio įstatymo 14 straipsnio 4 dalyje nurodytas dokumentas vartotojui nebuvo įteiktas, vartotojas turi teisę nutraukti sutartį per 3 mėnesius nuo sutarties sudarymo dienos.

2. Pirkdamas prekes, vartotojas gali pasinaudoti šio straipsnio 1 dalyje nustatyta teise, jeigu prekė nebuvo sugadinta ar jos išvaizda iš esmės nepasikeitė. Prekės ar jos pakuotės išvaizdos pakeitimų, kurie buvo būtini norint apžiūrėti gautą prekę, negalima laikyti esminiais prekės išvaizdos pakeitimais.

3. Vartotojas negali pasinaudoti šio straipsnio 1 dalyje nustatyta teise nutraukti sutartį, jeigu sutartis sudaryta dėl paslaugų, kurios vartotojo sutikimu pradėtos teikti nesibaigus šio straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui.

4. Gavęs šio straipsnio 1 dalyje numatytą pranešimą dėl sutarties nutraukimo, per 15 dienų pardavėjas privalo atsiimti prekę ir grąžinti vartotojui už ją sumokėtus pinigus, o paslaugų teikėjas – grąžinti už paslaugą sumokėtus pinigus.

5. Jeigu kyla ginčas dėl prekės išvaizdos pasikeitimų ar prekės sugadinimo, pardavėjas privalo kreiptis į Tarnybą arba Inspekciją ir dalyvaujant vartotojui pateikti prekę ekspertizei. Ekspertizės išlaidas moka kaltoji šalis.

### **16 straipsnis. Šiame skirsnyje nustatytų vartotojų teisių gynimas**

1. Jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdo vartotojo reikalavimų, vartotojas turi teisę kreiptis į:

1) Tarybą dėl vartotojų teisių gynimo;

2) teismą dėl sutarties nutraukimo ir sumokėtų pinigų grąžinimo bei nuostolių atlyginimo.

2. Taryba, nustačiusi, kad pardavėjas ar paslaugos teikėjas nevykdo šio įstatymo 15 straipsnio 4 dalies reikalavimų, turi teisę kreiptis į teismą dėl prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugos teikimo sutarties nutraukimo ir vartotojo sumokėtų pinigų grąžinimo.

## **ŠEŠTASIS SKIRSNIS**

### **PREKIŲ PARDAVIMAS IR PASLAUGŲ TEIKIMAS PAGAL SUTARTIS, SUDAROMAS NAUDOJANT RYŠIO PRIEMONES**

**17 straipsnis. Prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutartis, sudaryta naudojant ryšio priemones**

1. Prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutartis, sudaryta naudojant ryšio priemones, yra pardavėjo ar paslaugos teikėjo ir vartotojo sutartis dėl prekių ar paslaugų pardavimo (teikimo), sudaroma (įskaitant sutarties pasirašymą) naudojant tik ryšio priemones (vieną ar kelias).

2. Vyriausybė arba jos įgaliota institucija tvirtina prekių pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartis sudaromos naudojant ryšio priemones, taisykles.

3. Šio straipsnio nuostatos netaikomos sutartims, kurios sudaromos:

1) dėl finansinių paslaugų teikimo;

2) aukciono būdu;

3) dėl maisto produktų ar kitų kasdieniam vartojimui skirtų prekių pirkimo–pardavimo ir (arba) pristatymo;

4) dėl apgyvendinimo, transporto, maitinimo ar laisvalaikio paslaugų, kai paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti šias paslaugas tam tikru laiku arba tam tikru laikotarpiu;

5) naudojant pardavimo automatus;

6) per ryšio priemonių operatorių.

4. Pardavėjas ar paslaugų teikėjas iki sutarties sudarymo privalo naudojamomis ryšio priemonėmis pateikti vartotojui tinkamą informaciją, kurioje turi būti nurodyta:

1) duomenys apie pardavėją ar paslaugų teikėją;

2) prekės (paslaugos) pagrindinės savybės;

3) pardavimo kaina;

4) prekės pristatymo kaina;

5) mokėjimo, pristatymo ar atlikimo tvarka;

6) vartotojo teisės nutraukti sutartį pagal 18 straipsnio nuostatas įgyvendinimo tvarka;

7) naudojimosi ryšio priemonėmis įkainiai, kai jie skaičiuojami kitaip, nei įprasta;

8) laikotarpis, kurį pasiūlymas ir kaina galioja;

9) mažiausia sutarties trukmė, kai sudaroma sutartis dėl nuolatinio prekių tiekimo ar paslaugų teikimo.

5. Šio straipsnio 4 dalyje nurodytos informacijos komercinis pobūdis turi būti aiškiai ir suprantamai išreikštas bei atitikti naudojamas ryšio priemones. Jeigu kalbama telefonu, prekės pardavėjas ar paslaugos teikėjas privalo aiškiai išdėstyti komercinį pokalbio tikslą.

6. Iki sutarties vykdymo, o kai prekės tiekiamos, – ne vėliau kaip pateikiant prekes (jeigu jas pateikia ne pardavėjo įgaliotas trečiasis asmuo) vartotojas turi gauti informaciją raštu (nebent tokia informacija raštu jau buvo pateikta vartotojui prieš sutarties sudarymą) apie:

1) siūlomą prekę ar paslaugą (pavadinimas, pagrindinės savybės);

2) pardavėją ar paslaugų teikėją; nurodoma kur ir kam vartotojas gali adresuoti bet koki skundą;

3) vartotojo teisės nutraukti sutartį pagal 18 straipsnio nuostatas įgyvendinimo tvarką;

4) mokėjimo, pristatymo ar atlikimo tvarką, pardavėjo teikiamas prekės priežiūros paslaugas ir garantijas, jeigu jos suteikiamos;

5) sutarties nutraukimo sąlygas, jeigu sutartis neterminuota arba ilgesniam nei vienerių metų terminui.

7. Pareiga įrodyti, kad šio straipsnio 6 dalyje nustatyta informacija raštu buvo įteikta vartotojui, tenka pardavėjui ar paslaugų teikėjui.

8. Pardavėjas turi pateikti prekes per 30 kalendorinių dienų nuo sutarties sudarymo dienos, jei sutartyje nenumatyta kitaip.

**18 straipsnis. Vartotojo teisė nutraukti prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutartį, sudarytą naudojant ryšio priemones**

1. Vartotojas turi teisę nutraukti prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutartį, sudarytą naudojant ryšio priemones, pranešdamas raštu apie tai pardavėjui ar paslaugų teikėjui per 7 darbo dienas nuo prekių pristatymo dienos (kai prekės perkamos) ar sutarties sudarymo dienos (kai paslaugos teikiamos). Jeigu šio įstatymo 17 straipsnio 6 dalyje nurodyta informacija raštu vartotojui nebuvo pateikta, vartotojas turi teisę nutraukti sutartį per 3 mėnesius nuo jos sudarymo dienos.

2. Draudžiama šio straipsnio 1 dalyje nustatytą vartotojo teisę nutraukti sutartį suvaržyti bet kokiais papildomais įpareigojimais ar įmokomis ar bet koku kitu būdu apriboti ar panaikinti, išskyrus šiame straipsnyje numatytus atvejus.

3. Vartotojas negali pasinaudoti šio straipsnio 1 dalyje nustatyta teise nutraukti sutartį, jeigu sutartis sudaryta dėl:

1) garso ir vaizdo kūrinių ir fonogramų bet kokiose vaizdo ar garso laikmenose, kompiuterinių programų tiekimo ir vartotojas pažeidė pakuotės apsaugas;

2) laikraščių, žurnalų ar kitų periodinių leidinių tiekimo;

3) dalyvavimo žaidimuose ar loterijose.

4. Pirkdamas prekę, vartotojas gali pasinaudoti šio straipsnio 1 dalyje nustatyta teise, jeigu prekė nebuvo sugadinta ar jos išvaizda iš esmės nepasikeitė. Prekės ar jos pakuotės išvaizdos pakeitimų, kurie buvo būtini norint apžiūrėti gautą prekę, negalima laikyti esminiais prekės išvaizdos pakeitimais.

5. Jeigu vartotojas pasinaudojo šiame straipsnyje nustatyta teise nutraukti sutartį, kai už prekę ar paslaugą visiškai ar iš dalies sumokama pagal tam tikslui pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo arba pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir trečiojo asmens sudarytą vartojimo kredito sutartį, tai ta vartojimo kredito sutartis turi būti nutraukiama be jokių papildomų įpareigojimų vartotojui.

6. Gavęs šio straipsnio 1 dalyje numatytą pranešimą dėl sutarties nutraukimo, per 15 dienų pardavėjas privalo atsiimti prekę ir gražinti vartotojui už ją sumokėtus pinigus, o paslaugų teikėjas – gražinti už paslaugą sumokėtus pinigus.

7. Jeigu kyla ginčas dėl prekės išvaizdos pasikeitimų ar prekės sugadinimo, pardavėjas privalo kreiptis į Tarnybą arba į Inspekciją ir dalyvaujant vartotojui pateikti prekę ekspertizei. Ekspertizės išlaidas moka kaltoji šalis.

### **19 straipsnis. Prekių tiekimas ar paslaugų teikimas be vartotojo sutikimo**

1. Draudžiama tiekti prekes ar teikti paslaugas vartotojui be jo sutikimo, jeigu už jas reikalaujama mokėti.

2. Jeigu vartotojui buvo pateiktos prekės ar suteiktos paslaugos be jo sutikimo, vartotojas gali naudotis jomis savo nuožiūra neatlygintinai.

### **20 straipsnis. Šiame skirsnyje nustatytų vartotojų teisių gynimas**

1. Jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdo vartotojo reikalavimų, vartotojas turi teisę kreiptis į:

1) Tarnybą dėl pažeistų vartotojų teisių gynimo;

2) teismą dėl sutarties nutraukimo ir sumokėtų pinigų gražinimo bei nuostolių atlyginimo.

2. Taryba, nustačiusi, kad pardavėjas ar paslaugos teikėjas nevykdo šio įstatymo 18 straipsnio 6 dalies reikalavimų, turi teisę kreiptis į teismą dėl prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarties nutraukimo ir vartotojo sumokėtų pinigų gražinimo.

## **SEPTINTASIS SKIRSNIS**

### **TEISĖS TAM TIKRU LAIKU NAUDOTIS GYVENAMOSIOMIS PATALPOMIS PIRKIMAS**

**21 straipsnis. Teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pirkimo sutartis**

1. Teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pirkimo sutartis yra ne trumpesniai kaip 3 metų terminui sudaryta sutartis, pagal kurią vartotojas, nesvarbu, kokios rūšies sudaryta sutartis, įgyja teisę naudotis gyvenamosiomis patalpomis tam tikru laiku ne mažiau kaip 1 savaitę per metus.

2. Pardavėjas, prieš sudarydamas teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pirkimo sutartį, turi įteikti vartotojui suteikiamų gyvenamųjų patalpų aprašymą. Jame turi būti nurodyta informacija apie gyvenamąsias patalpas, kitus asmenis, turinčius teisę naudotis suteikiamomis patalpomis, gyvenamųjų patalpų savininkus, vartotojo teises, taip pat informacija apie mokesčius už teisę naudotis gyvenamąja patalpa bei kitus papildomus mokesčius. Privalomų duomenų, kurie turi būti pateikti suteikiamų gyvenamųjų patalpų aprašyme bei sutartyje, minimalų sąrašą nustato Vyriausybė arba jos įgaliota institucija. Suteikiamų gyvenamųjų patalpų aprašymas yra neatskiriama sutarties dalis.

3. Suteikiamų gyvenamųjų patalpų aprašymas ir sutartis turi būti parašyti valstybine kalba. Jeigu gyvenamosios patalpos, dėl kurių naudojimosi teisės sudaroma sutartis, yra kitoje valstybėje, pardavėjas turi pateikti vartotojui sutarties vertimą į vieną toje valstybėje oficialiai vartojamą kalbą.

4. Bet kokiame skelbime, kuriame siūloma įsigyti teisę tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis, turi būti nurodyta, kur ir kaip vartotojas gali gauti suteikiamų gyvenamųjų patalpų aprašymą.

## **22 straipsnis. Vartotojo teisė nutraukti teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pirkimo sutartį**

1. Vartotojas turi teisę nutraukti teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis sutartį, pranešdamas raštu apie tai pardavėjui per 10 dienų nuo sutarties sudarymo dienos.

2. Jeigu sutarties sudarymo metu vartotojui neįteikiamas suteikiamų gyvenamųjų patalpų aprašymas arba jame nėra visų privalomų duomenų, vartotojas turi teisę nutraukti sutartį per 4 mėnesius nuo jos sudarymo dienos. Jeigu suteikiamų gyvenamųjų patalpų aprašymas, kuriame pateikti visi privalomi duomenys, įteikiamas per šiuos 4 mėnesius, šio straipsnio 1 dalyje numatytas laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo suteikiamų gyvenamųjų patalpų aprašymo įteikimo dienos.

3. Jeigu vartotojas pasinaudojo šiame straipsnyje nustatyta teise nutraukti sutartį, kai už teisę naudotis tam tikru laiku gyvenamosiomis patalpomis visiškai ar iš dalies sumokama pagal tam tikslui pardavėjo ir vartotojo arba pardavėjo ir trečiojo asmens sudarytą vartojimo kredito sutartį, tai ta vartojimo kredito sutartis taip pat turi būti nutraukiama.

4. Draudžiama šio straipsnio 1, 2 ir 3 dalyse nustatytą vartotojo teisę nutraukti sutartį suvaržyti bet kokiais papildomais įpareigojimais ar įmokomis arba bet koku kitu būdu apriboti ar panaikinti.

5. Pardavėjas neturi teisės reikalauti iš vartotojo bet kokio išankstinio apmokėjimo prieš pasibaigiant laikotarpiui, per kurį vartotojas turi teisę nutraukti sutartį. Jeigu toks išankstinis apmokėjimas buvo atliktas, pardavėjas, gavęs šiame straipsnyje numatytą vartotojo pranešimą apie sutarties nutraukimą, privalo per 10 dienų grąžinti sumokėtus pinigus vartotojui.

## **23 straipsnis. Šiame skirsnyje nustatytų vartotojų teisių gynimas**

1. Jeigu pardavėjas nevykdo vartotojo reikalavimų, vartotojas turi teisę kreiptis į:

- 1) Tarybą dėl pažeistų vartotojų teisių gynimo;
- 2) teismą dėl sutarties nutraukimo ir sumokėtų pinigų grąžinimo bei nuostolių atlyginimo.

2. Taryba, nustačiusi, kad pardavėjas nevykdo šio įstatymo 22 straipsnio 5 dalies reikalavimų, turi teisę kreiptis į teismą dėl teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pirkimo sutarties nutraukimo ir vartotojo pardavėjui sumokėtų pinigų grąžinimo.

## **AŠTUNTASIS SKIRSNIS VARTOJIMO KREDITAS**

### **24 straipsnis. Vartojimo kredito sutartis**

1. Vartojimo kredito sutartis yra kredito davėjo ir vartotojo sutartis, pagal kurią kredito davėjas suteikia arba įsipareigoja suteikti vartotojui prekėms arba paslaugoms pirkti:

- 1) kreditą atidėto mokėjimo, taip pat mokėjimo išdėstymo (mokėjimo dalimis) būdu;
- 2) kreditus, įskaitant indėlio arba banko sąskaitos kreditą.

2. Vartojimo kredito sutartimi taip pat laikoma lizingo (išperkamosios nuomos) ar kita panašaus pobūdžio sutartis, pagal kurią prekės, esančios sutarties dalyku, pereina vartotojo nuosavybėn, kai per sutartyje nustatytą terminą sumokama prekės kaina, kredito palūkanos bei kiti su kredito suteikimu ir naudojimu susiję mokesčiai (jei jie yra).

3. Šio skirsnio nuostatos netaikomos, kai pagal vartojimo kredito sutartį:

- 1) kreditas suteikiamas įkeičiant nekilnojamąjį turtą;
- 2) vartotojas nemoka jokių palūkanų ir su kredito suteikimu bei naudojimu susijusių mokesčių;
- 3) vartotojas įsipareigoja gražinti kreditą ne per ilgesnį kaip 3 mėnesių laikotarpį arba kai kredito suma yra ne didesnė kaip 1000 litų;
- 4) už tam tikrą nuolatinę teikiamą paslaugą vartotojas moka dalimis paslaugos teikimo metu.

4. Vartojimo kredito sutartis turi būti rašytinė. Vienas sutarties egzempliorius įteikiamas vartotojui. Pareiga įrodyti, kad sutartis įteikta vartotojui, tenka kredito davėjui.

5. Vartojimo kredito sutartyje turi būti nurodyta:

- 1) kredito suma arba kredito limitas (jeigu jis yra);
  - 2) bendros kredito kainos metinė norma, palūkanų norma ir su kredito suteikimu bei naudojimu susiję mokesčiai;
  - 3) kredito gražinimo terminas arba, jeigu kreditas turi būti gražinamas dalimis, – kiekvienos įmokos suma ir mokėjimo terminai;
  - 4) kai kreditas skirtas prekei ar paslaugai pirkti, – prekės (paslaugos) kaina ir bendra kredito suma;
  - 5) vartotojo teisė gražinti kreditą iki jo gražinimo termino pabaigos pagal 25 straipsnio nuostatas;
  - 6) bendros kredito kainos metinės normos keitimo sąlygos ir tvarka, jeigu tokia galimybė yra nustatyta sutartyje, su sąlyga, kad pakeitimų negali daryti kredito davėjas vienašališkai.
6. Vartojimo kredito sutarties sudarymo metu vartotojui raštu pranešama apie:
- 1) teikiamo kredito apribojimus (jeigu jų yra);
  - 2) metinę palūkanų normą ir mokesčius, taikomus nuo sutarties sudarymo, bei sąlygas, kuriomis jie gali būti keičiami;
  - 3) galimus santykių pagal sutartį pasibaigimo būdus ir sutarties nutraukimo procedūrą.
7. Bendros kredito kainos metinės normos apskaičiavimo tvarką nustato Vyriausybė ir Lietuvos bankas.

8. Bet kokiame siūlyme sudaryti vartojimo kredito sutartį (taip pat ir reklamoje) turi būti nurodyta bendros kredito kainos metinė norma. Rašytiniame siūlyme turi būti pateiktas bendros kredito sumos apskaičiavimo pavyzdys.

9. Jeigu vartojimo kredito sutartyje nėra šio straipsnio 5 dalyje nustatytos privalomos informacijos arba ji yra klaidinanti, vartotojas turi teisę nutraukti vartojimo kredito sutartį. Šiuo atveju vartotojas privalo gražinti kreditą, bet neprivalo mokėti sutartyje numatytų palūkanų ir su kredito suteikimu bei naudojimu susijusių mokesčių.

### **25 straipsnis. Vartojimo kredito išankstinio gražinimo teisė**

Vartotojas turi teisę grąžinti kreditą nesibaigus jo grąžinimo terminui. Šiuo atveju jis sumoka iki kredito grąžinimo datos priskaičiuotas palūkanas ir su kredito suteikimu bei naudojimu susijusius mokesčius.

**26 straipsnis. Sutarties nutraukimas kredito davėjo reikalavimu**

Kredito davėjas turi teisę nutraukti sutartį, jeigu yra šios sąlygos:

- 1) įmokos nesumokėtos ilgiau kaip 1 mėnesį ir jų suma yra ne mažesnė kaip 10 procentų bendros kredito sumos;
- 2) įmokos nesumokėtos per 2 savaites nuo papildomo pranešimo įteikimo vartotojui.

**27 straipsnis. Draudimas priimti vekselius, čekius ir skolos raštus**

1. Kredito davėjui draudžiama iš vartotojo priimti įmokas pagal kredito sutartį vekseliais, čekiais ir skolos raštais.

2. Kredito davėjas, priėmęs įmokas šio straipsnio 1 dalyje numatytais mokėjimo priemonėmis, turi atlyginti vartotojui bet kokius nuostolius, susijusius su šių mokėjimo priemonių tolesniu naudojimu.

**28 straipsnis. Kredito sutartis dėl tam tikrų prekių ar paslaugų pirkimo**

1. Jeigu vartotojas ir kredito davėjas sudaro sutartį dėl tam tikrų prekių ar paslaugų pirkimo finansavimo, o tarp kredito davėjo ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo yra sudaryta sutartis dėl šių prekių pardavimo ar paslaugų teikimo finansavimo, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdo arba netinkamai vykdo savo sutartinius įsipareigojimus, tai vartotojas turi teisę:

- 1) nevykdyti kredito sutarties;
- 2) reikalauti, kad kredito davėjas grąžintų jau sumokėtas įmokas ir su kredito suteikimu bei naudojimu susijusius mokesčius.

2. Vartotojas gali pasinaudoti šio straipsnio 1 dalyje numatytais teisėmis tik po to, kai jis dėl sutarties sąlygų vykdymo kreipėsi į pardavėją ar paslaugų teikėją ir ne vėliau kaip per 2 savaites nuo tokio kreipimosi prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarties sąlygos nebuvo įvykdytos.

3. Vartotojas, kurio teisės, numatytos sutartyje, buvo pažeistos, gali kreiptis į Tarybą arba teismą.

*Įstatymas papildomas nauju devintuoju skirsniu nuo 2004 m. rugsėjo 1 d.:*

*Nr. [IX-2173](#), 2004-04-27, Žin., 2004, Nr. 72-2496 (2004-04-30)*

**DEVINTASIS SKIRSNIS  
FINANSINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS PAGAL SUTARTIS, SUDAROMAS  
RYSIO PRIEMONĖMIS**

**28<sup>(1)</sup> straipsnis. Finansinių paslaugų teikimas pagal sutartį, sudaromą ryšio priemonėmis**

1. Vyriausybė ar jos įgaliota institucija tvirtina finansinių paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos ryšio priemonėmis, taisykles.

2. Šio skirsnio nuostatos taikomos, kai finansinės paslaugos teikiamos pagal sutartis, sudarytas ryšio priemonėmis, taip pat kai sudarant sutartis dalyvauja tarpininkas. Finansinių paslaugų teikimo santykiams, kurių šio skirsnio nuostatos nenustato, taikomas Civilinis kodeksas ir kiti teisės aktai, reglamentuojantys finansinių paslaugų teikimą.

3. Tuo atveju, kai finansinių paslaugų sandorį sudaro pradinė finansinių paslaugų teikimo sutartis, o ją sudarius laikui einant yra atliekamos to paties pobūdžio viena po kitos vykdomos operacijos ar atskirų operacijų grupė, šio skirsnio nuostatos taikomos tik pradinei finansinių paslaugų teikimo sutarčiai.

4. Kai pradinė finansinių paslaugų teikimo sutartis nesudaroma, tačiau tos pačios sutarties šalys vėliau atlieka to paties pobūdžio vieną po kitos vykdomas ar atskiras finansines operacijas, šis straipsnis taikomas tik tada, kai atliekama pirmoji operacija. Tačiau jei ilgiau negu vienerius metus to paties pobūdžio operacija neatliekama, kita operacija bus laikoma pirmąja operacija ir jai taikomi šiame straipsnyje nustatyti reikalavimai.

5. Finansinių paslaugų teikėjas iki sutarties sudarymo privalo ryšio priemonėmis pateikti vartotojui tinkamą informaciją. Informacijoje privalo būti nurodyta:

- 1) Finansinių paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos ryšio priemonėmis, taisyklėse nustatyti paslaugos teikėjo duomenys;
- 2) paslaugos pagrindinės savybės;
- 3) paslaugos kaina, įskaitant rinkliavas, išlaidas, įmokas, mokesčius;
- 4) paslaugos apmokėjimo ir vykdymo tvarka;
- 5) ikisutartiniams santykiams ir sutarčiai taikoma teisė;
- 6) sutarties galiojimo terminas;
- 7) vartotojo teisės atsisakyti sutarties pagal šio įstatymo 28<sup>(2)</sup> straipsnio nuostatas įgyvendinimo tvarka;
- 8) sutarties nutraukimo sąlygos ir tvarka;
- 9) informacijos pateikimo ir sutarties kalba;
- 10) naudojimosi ryšio priemonėmis įkainiai, kai jie skaičiuojami kitaip, negu yra įprasta;
- 11) laikotarpis, kurį pasiūlymas ir kaina galioja;
- 12) pažeistų vartotojo teisių gynimo būdai;
- 13) kituose įstatymuose numatyta informacija.

6. Šio straipsnio 5 dalyje nurodytos informacijos komercinis pobūdis turi būti aiškiai bei suprantamai išreikštas ir atitikti naudojamam ryšio priemones, atsižvelgiant į sutartiniams santykiams taikomus sąžiningumo bei neveiksnių ir ribotai veikusių asmenų apsaugą užtikrinančius principus.

7. Iki sutarties sudarymo vartotojas turi gauti šio straipsnio 5 ir 6 dalyse nurodytą informaciją raštu ar kitoje vartotojui prieinamoje patvariojoje laikmenoje.

8. Jei vartotojo prašymu sutartis sudaroma tokiomis ryšio priemonėmis, kuriomis neįmanoma pateikti informacijos pagal šio straipsnio 7 dalies reikalavimus, paslaugos teikėjas nedelsdamas informaciją pateikia po sutarties sudarymo.

9. Pareiga įrodyti, kad informacija buvo pateikta vartotojui pagal šio straipsnio reikalavimus, kad vartotojas išreiškė savo valią sudaryti sutartį ir kad sutartis vykdoma tinkamai, tenka paslaugos teikėjui.

10. Bet kokia sutarties sąlyga, numatanti, kad pagal šį skirsnį finansinės paslaugos teikėjui privalomų išpareigojimų ar jų dalies pažeidimo faktą turėtų įrodyti vartotojas, yra nesąžininga nuostata.

### **28<sup>(2)</sup> straipsnis. Vartotojo teisė atsisakyti finansinių paslaugų sutarties, sudarytos ryšio priemonėmis, ar ją nutraukti**

1. Vartotojas turi teisę atsisakyti finansinių paslaugų teikimo sutarties, sudarytos ryšio priemonėmis, pranešdamas apie tai raštu paslaugos teikėjui per 14 dienų nuo sutarties sudarymo dienos, jeigu šio straipsnio 2 dalyje nenumatyta kitaip.

2. Vartotojas turi teisę atsisakyti gyvybės draudimo arba pensijų kaupimo sutarties, sudarytos ryšio priemonėmis, pranešdamas apie tai raštu paslaugos teikėjui per 30 dienų. Pensijų kaupimo sutarčių atsisakymo terminas pradedamas skaičiuoti nuo sutarties sudarymo dienos. Gyvybės draudimo sutarčių atsisakymo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai vartotojas informuojamas, kad sutartis yra sudaryta.

3. Jei vartotojas gauna informaciją pagal šio įstatymo 28<sup>(1)</sup> straipsnio 5 ar 6 dalį po sutarties sudarymo arba vėliau negu pranešimą, kad sutartis sudaryta, atsisakymo terminas pradedamas skaičiuoti nuo informacijos gavimo dienos.

4. Draudžiama šiame straipsnyje numatytą vartotojo teisę atsisakyti sutarties suvaržyti papildomais įpareigojimais ar įmokomis arba bet koku kitu būdu ją apriboti ar panaikinti, išskyrus šiame straipsnyje numatytus atvejus.

5. Vartotojas negali pasinaudoti šiame straipsnyje nustatyta teise atsisakyti sutarties dėl:

1) finansinių paslaugų, kurių kaina susijusi su finansų rinkos svyravimais, kurie gali įvykti per nustatytą sutarties atsisakymo terminą, ir jų nekontroliuoja paslaugos teikėjas;

2) kelionių ir bagažo draudimo sutarčių ar panašių draudimo sutarčių, kurių galiojimo terminas trumpesnis negu vienas mėnuo;

3) sutarčių, kurias vartotojo prašymu abi šalys yra visiškai įvykdžiusios nepasibaigus sutarties atsisakymo terminui.

6. Šis straipsnis netaikomas vartojimo kredito sutartims, nutrauktoms pagal šio įstatymo 18 straipsnio 5 dalį arba 22 straipsnio 3 dalį.

7. Vartotojas gali bet kuriuo metu nutraukti sutartį be papildomų įsipareigojimų tuo atveju, kai paslaugos teikėjas nesilaiko šio skirsnio nuostatų.

8. Finansinės paslaugos teikėjas sutartį, nepasibaigus numatytam sutarties atsisakymo terminui, gali pradėti vykdyti tik vartotojui sutikus. Kai vartotojas pasinaudoja teise atsisakyti sutarties, jis per sutartyje numatytą terminą sumoka už faktiškai suteiktą finansinę paslaugą, kurią finansinės paslaugos teikėjas jam suteikė pagal sutartį.

9. Vartotojas už faktiškai suteiktą finansinę paslaugą moka, jei jis buvo informuotas pagal šio įstatymo 28<sup>(1)</sup> straipsnio 5 dalies 7 punktą. Finansinės paslaugos teikėjas negali reikalauti už suteiktą finansinę paslaugą mokėti, jei jis be išankstinio vartotojo prašymo pradėjo vykdyti sutartį nepasibaigus šio straipsnio 1 ar 2 dalyje numatytam sutarties atsisakymo terminui.

10. Finansinių paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 30 dienų nuo pranešimo apie sutarties atsisakymą gavimo dienos grąžina vartotojui pagal sutartį gautus pinigus (ir (ar) turta), išskyrus nurodytus šio straipsnio 8 dalyje. Vartotojas, atsisakęs sutarties pagal šio straipsnio 1 ir 2 dalis, ne vėliau kaip per 30 dienų, nuo pranešimo apie sutarties atsisakymą išsiuntimo dienos, grąžina finansinių paslaugų teikėjui pagal sutartį gautus pinigus (ir (ar) turta).

### **28<sup>(3)</sup> straipsnis. Finansinių paslaugų teikimas be vartotojo sutikimo**

1. Draudžiama teikti finansines paslaugas vartotojui be jo sutikimo, jeigu už jas reikalaujama mokėti.

2. Jeigu vartotojui buvo suteiktos finansinės paslaugos be jo sutikimo, vartotojas gali naudotis jomis savo nuožiūra neatlygintinai.

### **28<sup>(4)</sup> straipsnis. Šiame skirsnyje numatytų vartotojų teisių gynimas**

1. Vartotojų prašymus (skundus) dėl paslaugų teikėjų veiksmų, kuriais finansinių paslaugų teikėjas pažeidžia šio skirsnio reikalavimus ir (ar) vartotojo teisėtus interesus, nagrinėja finansinių paslaugų teikėjas. Finansinių paslaugų teikėjas privalo išnagrinėti rašytinius vartotojo prašymus (skundus) ir raštu atsakyti vartotojui per 30 dienų nuo prašymo gavimo dienos. Vartotojų prašymus (skundus) finansinių paslaugų teikėjas nagrinėja nemokamai.

2. Jeigu finansinių paslaugų teikėjo atsakymas į šio straipsnio 1 dalyje nurodytą vartotojo prašymą (skundą) netenkina vartotojo ar jam nebuvo atsakyta per šio straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą, vartotojas ne vėliau kaip per 6 mėnesius nuo vartotojo prašymo (skundo) pateikimo finansinių paslaugų teikėjui dienos turi teisę kreiptis į Tarybą. Vartotojo kreipimasis į Tarybą neatima teisės kreiptis į teismą.

3. Taryba vartotojo skundą privalo išnagrinėti ne vėliau kaip per 4 mėnesius nuo skundo pateikimo dienos. Taryba į savo posėdžius turi teisę kviešti valstybės institucijų, finansinių paslaugų teikėjo atstovus ir kitus asmenis, kurių kompetencija arba interesai susiję su svarstomu klausimu.

4. Tarybos priimti sprendimai finansinių paslaugų teikėjui privalomi, jeigu finansinių paslaugų teikėjas per vieną mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos šio sprendimo neapskundė teismui.

5. Bet kokių atveju, jeigu finansinių paslaugų teikėjas ir vartotojas nesusitaria, jie turi teisę kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka.

6. Taryba turi teisę savo iniciatyva kontroliuoti šio skirsnio reikalavimų laikymąsi.

7. Taryba, kontroliuodama finansinių paslaugų teikimą vartotojams pagal sutartis, sudarytas ryšio priemonėmis, už šiame skirsnyje numatytų reikalavimų ir (ar) vartotojų teisėtų interesų pažeidimą finansinių paslaugų teikėjams gali skirti nuo vieno tūkstančio iki penkių tūkstančių litų baudą, o tais atvejais, kai pažeidimai padaryti sunkinančiomis aplinkybėmis, gali būti skiriama ir didesnė bauda, tačiau neviršijanti 3 procentų finansinių paslaugų teikėjų bendrųjų metinių pajamų. Tais atvejais, kai yra pažeidimą lengvinančių aplinkybių, pažeidimu nepadaroma esminės žalos šio skirsnio saugomiems vartotojų interesams, Taryba, vadovaudamasi teisingumo ir protingumo kriterijais, gali taikyti išspėjimą, neskirdama finansinių paslaugų teikėjams baudos.

8. Atsakomybę lengvinančiomis aplinkybėmis laikoma tai, kad pažeidimas yra mažareikšmis, finansinių paslaugų teikėjas, padaręs pažeidimą, savo noru užkirto kelią žalingoms pažeidimo pasekmėms, padėjo Tarybai tyrimo metu, atlygino nuostolius ar pašalino padarytą žalą.

9. Atsakomybę sunkinančiomis aplinkybėmis laikoma tai, kad finansinių paslaugų teikėjas kliudė vykdyti tyrimą, tęsė pažeidimą, nepaisydamas įpareigojimo jį nutraukti, jei vartotojams buvo padaryta žala arba pažeidimas padarytas pakartotinai per metus.

*Įstatymas papildytas nauju dešimtuoju skirsniu:*

*Nr. IX-2173, 2004-04-27, Žin., 2004, Nr. 72-2496 (2004-04-30)*

## **DEŠIMTASIS SKIRSNIS VARTOTOJŲ VIEŠO INTERESO GYNIMAS**

### **28<sup>(5)</sup> straipsnis. Šio skirsnio taikymo ribos**

1. Šio skirsnio nuostatos taikomos siekiant uždrausti veiksmus, pažeidžiančius vartotojų viešą interesą šiose srityse:

1) vartojimo kredito, daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose, nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų, daiktų pardavimo pagal sutartis, sudaromas ryšio priemonėmis, teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pirkimo, daiktų kokybės ir pirkėjo teisių, kai jam parduotas netinkamos kokybės daiktas;

2) klaidinančios reklamos;

3) finansinių paslaugų teikimo pagal sutartis, sudaromas ryšio priemonėmis;

4) turistinės kelionės organizavimo (turizmo paslaugų rinkinio);

5) televizijos programų transliavimo;

6) elektroninės komercijos;

7) vaistų reklamos.

2. Šio skirsnio nuostatos taikomos tuo atveju, kai Lietuvoje veikiantis prekių ar paslaugų pardavėjas (teikėjas) pažeidžia kitos Europos Sąjungos valstybės narės vartotojų teises arba kai kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje veikiantis prekių ar paslaugų pardavėjas (teikėjas) pažeidžia Lietuvos vartotojų teises.

3. Šio straipsnio reikalavimai neriboja vartotojo teisių pačiam ginti pažeistas teises.

### **28<sup>(6)</sup> straipsnis. Europos Sąjungos valstybių narių institucijų ar organizacijų teisė pareikšti ieškinį Lietuvoje ginant vartotojų viešą interesą**

1. Europos Sąjungos valstybių narių institucijos ar organizacijos, kurias Europos Komisija įtraukia į Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 98/27/EB dėl draudimų ginant vartotojų interesus numatytą sąrašą ir jas paskelbia *Europos Bendrijų oficialiajame leidinyje*, turi teisę pagal Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 1 dalį Lietuvos Respublikos teismuose pareikšti ieškinį dėl įpareigojimo prekių ar paslaugų pardavėjui (teikėjui) nutraukti vartotojų viešą interesą pažeidžiančius veiksmus.

2. Šio straipsnio 1 dalyje nurodyta teise pareikšti ieškinį Europos Sąjungos valstybių narių institucijos ar organizacijos gali pasinaudoti tik tuo atveju, jei prieš tai raštu kreipėsi į pardavėją ar paslaugų teikėją dėl vartotojų viešą interesą pažeidžiančių veiksmų nutraukimo ir jų prašymas per 2 savaites nuo kreipimosi dienos nebuvo patenkintas.

3. Taryba praneša Europos Komisijai apie Lietuvoje priimtą išankstinių konsultacijų procedūrą, numatytą šio straipsnio 2 dalyje.

### **28<sup>(7)</sup> straipsnis. Vartotojų viešo intereso gynimas Europos Sąjungos valstybėse narėse**

1. Taryba turi teisę kreiptis į Europos Sąjungos valstybių narių teismus ar kitas kompetentingas įstaigas su prašymu priimti sprendimą, įpareigojantį prekių ar paslaugų pardavėją (teikėją), veikiantį toje Europos Sąjungos valstybėje narėje, nutraukti Lietuvos vartotojų viešo intereso pažeidimus.

2. Taryba gali įgalioti kitas vartotojų teises ginančias institucijas ar organizacijas, turinčias teisę ginti vartotojų viešą interesą, kreiptis į kitų Europos Sąjungos valstybių narių teismus ar kitas kompetentingas įstaigas su prašymu priimti sprendimą, įpareigojantį prekių ar paslaugų pardavėją (teikėją), veikiantį toje Europos Sąjungos valstybėje narėje, nutraukti Lietuvos vartotojų viešo intereso pažeidimus.

3. Taryba praneša Europos Komisijai įgaliotų pagal šio straipsnio 2 dalį institucijų ir organizacijų pavadinimus bei jų įgaliojimų mastą.

## **VIENUOLIKTASIS SKIRSNIS VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO INSTITUCIJOS IR ATSAKOMYBĖ UŽ ŠIO ĮSTATYMO PAŽEIDIMUS**

*Buvusio devintojo skirsnio numeracijos pakeitimas:*

Nr. [IX-2173](#), 2004-04-27, Žin., 2004, Nr. 72-2496 (2004-04-30)

### **29 straipsnis. Vartotojų teisių gynimo valstybės įstaigos**

1. Taryba kartu su Taryba ir Inspekcija kontroliuoja, kaip laikomasi šio įstatymo.

2. Taryba yra valstybės įstaiga prie Vyriausybės įgaliotos ministerijos. Ją steigia ir jos nuostatus tvirtina Vyriausybė. Tarybos darbo tvarką ir jos nagrinėjamų klausimų proceso taisykles nustato šis ir kiti įstatymai bei Tarybos priimtas darbo reglamentas.

3. Taryba yra juridinis asmuo, turintis sąskaitų bankuose ir antspaudą su Lietuvos valstybės herbu bei savo pavadinimu.

4. Taryba yra biudžetinė įstaiga, finansuojama iš valstybės biudžeto.

5. Tarybą sudaro pirmininkas ir 4 nariai. Kai Tarybos pirmininko nėra, jį pavaduoja jo paskirtas Tarybos narys. Tarybos pirmininkas bei nariai į valstybės tarnybą priimami Valstybės tarnybos įstatymo nustatyta tvarka.

6. Tarybos pirmininku bei nariais gali būti neprikaištingos reputacijos Lietuvos Respublikos piliečiai, turintys aukštąjį išsilavinimą. Pirmenybė teikiama asmenims, turintiems patyrimo vartotojų teisių gynimo bei produktų saugos srityje.

7. Taryba, sprendama jos kompetencijai priskirtus klausimus, priima sprendimus. Sprendimai priimami balsų dauguma, kai dalyvauja ne mažiau kaip 4 Tarybos nariai, įskaitant Tarybos pirmininką. Kai balsai pasiskirsto po lygiai, lemia Tarybos pirmininko balsas. Tarybos sprendimai gali būti skundžiami įstatymų nustatyta tvarka.

8. Prie Tarybos kaip patariamoji institucija sudaroma Vartotojų teisių apsaugos komisija. Ją sudaro ir sudėtį tvirtina Taryba. Komisijos nariai yra Sveikatos apsaugos ministerijos, Ūkio ministerijos, Žemės ūkio ministerijos ir kitų suinteresuotų valstybės, savivaldybių įstaigų bei visuomeninių organizacijų atstovai. Komisijos nuostatus tvirtina Taryba. Komisijai vadovauja Tarybos pirmininkas.

### **30 straipsnis. Tarybos funkcijos ir teisės**

1. Taryba:

1) atlieka vartotojų skundų neteisminį nagrinėjimą, t. y. nagrinėja Tarybos ir Inspekcijos pateiktus dokumentus dėl vartotojų teisių pažeidimų ir priima sprendimus dėl vartotojų pažeistų teisių gynimo;

2) atlieka vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę;

3) nagrinėja vartotojų skundus dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo ir dėl šio įstatymo penktajame, šeštajame, septintajame, aštuntajame ir devintajame skirsniuose numatytų vartotojų teisių pažeidimų;

4) įgyvendina valstybinę vartotojų teisių gynimo politiką;

5) koordinuoja ir atlieka vartotojų ekonominių interesų gynimą, prižiūri vartojimo prekių bei paslaugų rinką ir vartotojams skirtą reklamą;

6) užtikrina keitimąsi informacija su Europos Sąjunga bei valstybėmis narėmis;

7) atstovauja Lietuvos Respublikai tarptautinėse organizacijose vartotojų teisių gynimo srityje;

8) pagal savo kompetenciją priima teisės aktus;

9) organizuoja vartotojų, prekių pardavėjų, gamintojų bei paslaugų teikėjų švietimą vartotojų teisių gynimo srityje;

10) atlieka šio bei kitų įstatymų ir teisės aktų numatytas funkcijas bei įgaliojimus;

11) pagal kompetenciją atlieka įstatymų ir kitų teisės aktų projektų ekspertizę, teikia Vyriausybei išvadas, ar šie aktai atitinka valstybės politiką vartotojų teisių gynimo srityje;

12) pagal kompetenciją taiko įstatymų numatytas poveikio priemones šio įstatymo pažeidėjams.

2. Taryba turi teisę:

1) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų, gamintojų, importuotojų, prekių pardavėjų ir paslaugų teikėjų šio įstatymo pažeidimams tirti reikalingą informaciją, dokumentus;

2) atlikti tyrimus, kreiptis į teismą dėl pažeistų vartotojų teisių gynimo šio įstatymo nustatytais atvejais.

### **31 straipsnis. Visuomeninės vartotojų organizacijos**

1. Lietuvos Respublikos visuomeninės vartotojų organizacijos turi teisę:

1) gauti informaciją iš atitinkamų valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų, gamintojų, importuotojų, prekių pardavėjų, paslaugų teikėjų apie gaminių, parduodamų prekių bei teikiamų paslaugų kokybę ir kitus duomenis, reikalingus vartotojų teisėms ir interesams ginti, išskyrus valstybės, tarnybos ir komercinės paslaptis;

2) tirti vartotojų nuomonę apie prekių ir paslaugų asortimentą, kokybę, prekybos ir paslaugų teikimo organizavimą;

3) tikrinti prekių ir paslaugų kokybę nustatyta tvarka akredituotose savo bandymų laboratorijose, taip pat pateikti prekes bei paslaugas ekspertizei ir bandymams kompetentingoms Lietuvos Respublikos ir užsienio organizacijoms;

4) viešai skelbti vartotojų nuomonės tyrimų bei prekių ir paslaugų ekspertizių ir bandymų rezultatus, leisti vartotojams skirtus leidinius, verstis vartotojų švietimo veikla;

5) teikti valstybės ir savivaldybių institucijoms bei įstaigoms pasiūlymus dėl vartotojų sveikatai pavojingų prekių ir paslaugų gamybos, pardavimo (teikimo) uždraudimo, teikti prekių

gamintojams, importuotojams, pardavėjams ir paslaugų teikėjams pasiūlymus dėl prekių ir paslaugų kokybės gerinimo;

6) ginti vartotojų teises, jų ekonominius ir socialinius interesus valstybės ir savivaldybių institucijose bei įstaigose;

7) vartotojo prašymu ar savo iniciatyva reikšti ieškinius teisme.

2. Valstybės ir savivaldybių institucijos bei įstaigos remia visuomenines vartotojų organizacijas. Valstybė šioms organizacijoms teikia finansinę paramą.

### **32 straipsnis. Pardavėjų ir paslaugų teikėjų atsakomybė**

1. Už vartotojams padarytą žalą pardavėjas ir paslaugų teikėjas atsako įstatymų nustatyta tvarka.

2. Asmenys, pažeidę pagal šį įstatymą priimtas taisykles ar kitus teisės aktus, traukiami atsakomybėn įstatymų nustatyta tvarka.

Skelbiu šį Lietuvos Respublikos Seimo priimtą įstatymą.

RESPUBLIKOS PREZIDENTAS  
ALGIRDAS BRAZAUSKAS

*Įstatymas papildytas priedu:*

Nr. [IX-2173](#), 2004-04-27, *Žin.*, 2004, Nr. 72-2496 (2004-04-30)

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo priedas

### **ĮGYVENDINAMI EUROPOS SĄJUNGOS TEISĖS AKTAI**

1. 1985 m. gruodžio 20 d. Tarybos direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose.

2. 1986 m. gruodžio 22 d. Tarybos direktyva 87/102/EEB dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su vartojimo kreditu, suderinimo (su paskutiniais pakeitimais, padarytais 1998 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/7/EB).

3. 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (su paskutiniais pakeitimais, padarytais 1995 m. gruodžio 19 d. Komisijos sprendimu 96/32/EB).

4. 1994 m. spalio 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 94/47/EB dėl pirkėjų apsaugos, susijusios su teisės tam tikru laiku naudotis nekilnojamaisiais daiktais pirkimo sutarčių tam tikrais aspektais.

5. 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis (su paskutiniais pakeitimais, padarytais 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB).

6. 1998 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/6/EB dėl vartotojų apsaugos žymint vartotojams siūlomų prekių kainas.

7. 1998 m. gegužės 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/27/EB dėl draudimų ginant vartotojų interesus (su paskutiniais pakeitimais, padarytais 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB).

8. 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų.

9. 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies pakeičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB.

---