

pasirinkęs kitą negu verslininko pasiūlytą pigiausią įprastinį pristatymo būdą).

- Verslininkas gali negrąžinti vartotojui jo sumokėtų sumų tol, kol prekės negrąžintos verslininkui arba kol vartotojas pateikia įrodymą, kad prekės yra išsiųstos verslininkui.
- Jeigu sudarant sutartį ne prekybai skirtose patalpose prekė buvo pristatyta į vartotojo gyvenamąją vietą sutarties sudarymo metu, verslininkas turi atsiimti prekę savo lėšomis, kai dėl prekės pobūdžio ji negali būti įprastai grąžinta paštu.

## Vartotojo teisės gavus nekokybišką prekę

Vartotojas įsigijęs prekę, kuri yra nekokybiška, savo nuožiūra turi teisę pasirinktinai reikalauti iš pardavėjo:

- nemokamai pašalinti trūkumus (pataisyti prekę);
- nemokamai pakeisti prekę tinkamos kokybės preke (pateikti kitą tokią pačią prekę);
- sumažinti kainą;
- vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti sugrąžinti sumokėtą sumą.

**Šios vartotojo teisės gali būti taikomos dvejus metus nuo prekės įsigijimo.**

Atkreiptinas dėmesys, kad vartotojas neturi teisės nutraukti sutarties, jeigu prekės trūkumas yra mažareikšmis. Vartotojui nutraukus sutartį dėl nekokybiškos prekės, pardavėjas privalo grąžinti vartotojui jo sumokėtą kainą. Pardavėjas neturi teisės iš jos išskaičiuoti sumos, kuria sumažėjo prekės vertė dėl jos naudojimo ar prekės išvaizdos praradimo arba dėl kitokių aplinkybių.

Nekokybiškos prekės grąžinimo išlaidos tenka pardavėjui.

## Kur kreiptis?

Jei vartotojas įsigijo prekę/paslaugą Lietuvoje ir mano, jog jo teisės yra pažeistos, jis gali kreiptis pagalbos į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

Jei vartotojas įsigijo prekę/paslaugą kitoje ES valstybėje arba Islandijoje ar Norvegijoje, jis gali kreiptis į Europos vartotojų centrą.



### Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius,  
Tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466  
El. p. tarnyba@vvtat.lt

[www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt)



### Europos vartotojų centras

Odminių g. 12, 01122 Vilnius  
Tel. (8 5) 265 0368  
Faksas (8 5) 262 3123  
El. p. info@ecc.lt

[www.ecc.lt](http://www.ecc.lt)

# VARTOTOJAMS IR VERSLININKAMS

perkantiems/parduodantiems  
nuotoliniu būdu  
ar ne prekybai skirtose patalpose



### Nuotolinė sutartis

yra 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.

### Ne prekybos patalpose sudaryta sutartis

yra verslininko ir vartotojo sutartis sudaryta verslininkui ir vartotojui fiziškai esant kartu vienoje vietoje, kuri nėra verslininko prekybos patalpos.

## Vartotojo teisė gauti informaciją/ Pardavėjo pareiga pateikti informaciją

Prieš sudarydamas sutartį nuotoliniu būdu ar ne prekybai skirtose patalpose, pardavėjas privalo suteikti vartotojui šią svarbiausią informaciją:

- pagrindines prekės ar paslaugos savybes;
- duomenis apie pardavėją – vardą, pavardę ar pavadinimą, buveinės adresą, kontaktinius duomenis (telefono numerius, elektroninio pašto adresą ir pan.);
- bendrą prekių ar paslaugų kainą, į kurią įskaičiuoti visi mokesčiai, arba metodą, pagal kurį ši kaina apskaičiuojama, ir visas papildomas (vežimo, pristatymo, pašto ir kt.) išlaidas;
- apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarką, prekių pristatymo ar paslaugų suteikimo terminą;
- teisę atsisakyti sutarties, t. y. šios teisės įgyvendinimo sąlygas, terminą ir tvarką, taip pat pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, arba informaciją, kad vartotojas neturi teisės atsisakyti sutarties;
- prekės garantiją pagal įstatymą;
- apie galimybę pateikti skundą ar reikalauti žalos atlyginimo ne teismo tvarka ir pasinaudojimo ja sąlygas.

## Vartotojo teisė atsisakyti nuotolinės prekybos ar ne prekybos patalpose sudarytos sutarties<sup>1</sup>

Vartotojas turi teisę, nenurodydamas priežasties, atsisakyti sutarties per **14 dienų nuo prekės gavimo**.

Jeigu verslininkas nepateikė vartotojui informacijos apie teisę atsisakyti sutarties, vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties per **12 mėnesių**.

<sup>1</sup> Išimtys ir kitos sąlygos numatytos Civilinio kodekso 6.228<sup>10</sup>

## Ką turėtų daryti vartotojas, norėdamas atsisakyti sutarties?

- Pateikti tinkamai užpildytą pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, kurią tvirtina Vyriausybė ar įgaliota institucija.
- Pateikti aiškų pareiškimą, kuriame išdėstytas jo sprendimas atsisakyti sutarties.
- Verslininkas gali sudaryti galimybę vartotojui elektroninėmis priemonėmis atsisakyti sutarties, tačiau šiuo atveju verslininkas privalo nedelsdamas patvirtinti vartotojui, kad gavo jo sutarties atsisakymą.
- Nedelsdamas ir ne vėliau kaip per 14 dienų nuo pranešimo apie sutarties atsisakymą pateikimo verslininkui dienos, vartotojas turi išsiųsti arba perduoti prekes verslininkui, nebent sutartyje numatyta, kad pareiga atsiimti prekes tenka verslininkui.
- Tiesioginės prekių grąžinimo išlaidos tenka vartotojui, nebent pagal sutartį šias išlaidas prisiima verslininkas arba verslininkas tinkamai neinformavo vartotojo, kad šias išlaidas turės padengti vartotojas.

## Ką turėtų daryti verslininkas, gavęs vartotojo pareiškimą dėl sutarties atsisakymo?

- Nedelsiant patvirtinti patvarioje laikmenoje vartotojui, kad gavo jo sutarties atsisakymą, jei vartotojui buvo sudaryta galimybė atsisakyti sutarties elektroninėmis priemonėmis.
- Nedelsdamas ir ne vėliau kaip per 14 dienų grąžinti vartotojui visas jo sumokėtas sumas, įskaitant vartotojo apmokėtas prekių pristatymo išlaidas (nebent vartotojas buvo