

**LIETUVOS RESPUBLIKOS
NESĄŽININGOS KOMERCINĖS VEIKLOS VARTOTOJAMS DRAUDIMO
ĮSTATYMAS**

2007 m. gruodžio 21 d. Nr. X-1409
Vilnius

**PIRMASIS SKIRSNIS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1 straipsnis. Įstatymo paskirtis ir taikymas

1. Šis įstatymas nustato nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimą, nesąžiningos komercinės veiklos rūšis ir atvejus, institucijas, atsakingas už šio įstatymo nuostatų laikymosi priežiūrą, ir atsakomybę už šio įstatymo pažeidimus.

2. Šis įstatymas taikomas komercinei veiklai iki sandorio dėl produkto sudarymo, šio sandorio sudarymo metu ir jį sudarius, ginant vartotojų ekonominius interesus.

3. Šis įstatymas netaikomas komercinei veiklai, kuri pažeidžia tik konkuruojančiųjų komercinės veiklos subjektų interesus arba yra susijusi tik su komercinės veiklos subjektų sandoriais. Šis įstatymas taip pat nereglamentuoja tauriųjų metalų gaminių prabos sertifikavimo ir žymėjimo.

4. Šio įstatymo nuostatos įgyvendina Europos Sąjungos teisės aktus, nurodytus šio įstatymo priede.

5. Šio įstatymo nuostatos taikomos, kai nėra kitų įstatymų, nustatančių nesąžiningos komercinės veiklos ypatumus.

2 straipsnis. Pagrindinės šio įstatymo sąvokos

1. **Elgesio kodeksas** – vienos arba kelių konkrečių komercinės veiklos arba verslo sričių komercinės veiklos subjektų susitarimo pagrindu nustatytos ir įstatymais arba kitais teisės aktais nepatvirtintos jų elgesio normos (taisyklės).

2. **Informacijos perdavimo priemonė** – priemonė, kuria vartotojui teikiama informacija apie produktus (televizijos ir radijo reklamos, skelbimai spaudoje, trumposios žinutės, skrajutės ir kt.).

3. **Iš esmės iškreipti vartotojų ekonominį elgesį** – vykdant komercinę veiklą vartotojų atžvilgiu stebimai susilpninti vartotojo gebėjimą priimti informacija paremtą sprendimą ir taip paskatinti vartotoją priimti sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.

4. **Komercinė veikla vartotojams** (toliau – **komercinė veikla**) – komercinės veiklos subjekto veiksmai, neveikimas, elgesys arba pareiškimas, įskaitant reklamą ir rinkodarą, tiesiogiai susiję su produkto pirkimo skatinimu, pardavimu arba teikimu vartotojams.

5. **Komercinės veiklos subjektas** – asmuo, vykdantis komercinę veiklą ir užsiimantis verslu ar profesine veikla.

6. **Komercinis pasiūlymas** – pranešimas, kuris produkto savybes ir kainą, ir (arba) standartinio vieneto kainą nurodo tokiu būdu, kuris yra įprastas informacijos perdavimo priemonėms, ir taip suteikia vartotojui galimybę pirkti.

7. **Pernelyg didelė įtaka** – komercinės veiklos subjekto pasinaudojimas pranašesne padėtimi vartotojo atžvilgiu, darant jam spaudimą, net ir nenaudojant arba negrasinant panaudoti fizinę jėgą, tokiu būdu, kuris labai apriboja vartotojo gebėjimą priimti informacija paremtą sprendimą.

8. **Produktas** – prekė arba paslauga (veikla ir (arba) jos rezultatas), įskaitant

nekilnojamuosius daiktus, teises ir pareigas.

9. **Profesinis atidumas** – specialiųjų įgūdžių ir rūpestingumo standartas, kurio pagrįstai galima tikėtis iš komercinės veiklos subjekto vartotojų atžvilgiu ir kuris atitinka sąžiningą praktiką rinkoje ir (arba) bendrą sąžiningumo principą šio subjekto veiklos srityje.

10. **Sprendimas dėl sandorio** – vartotojo sprendimas veikti ar neveikti, kurį vartotojas priima dėl produkto pirkimo, pirkimo būdo ir sąlygų, visos kainos sumokėjimo ar mokėjimo dalimis, produkto įsigijimo ar atsisakymo, ar pasinaudojimo su produktu susijusia sutartine teise.

11. **Už elgesio kodeksą atsakingas subjektas** – asmuo, įskaitant komercinės veiklos subjektą, komercinės veiklos subjektų grupę ar jų įsteigtą savanoriškos kontrolės instituciją, kurie atsakingi už elgesio kodekso sudarymą ir peržiūrą, ir (arba) elgesio kodekso saistomų subjektų kontrolę.

12. **Vartotojas** – fizinis asmuo, kuris priima sprendimą pirkti, perka ir naudoja produktą asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti.

13. **Vidutinis vartotojas** – vartotojas, kuris yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius.

ANTRASIS SKIRSNIS NESĄŽININGA KOMERCINĖ VEIKLA

3 straipsnis. Nesąžiningos komercinės veiklos draudimas

1. Nesąžininga komercinė veikla draudžiama.

2. Komercinė veikla yra nesąžininga, jeigu ji neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir:

1) iš esmės iškreipia arba gali iš esmės iškreipti vidutinio vartotojo ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu, arba

2) iš esmės iškreipia, arba gali iš esmės iškreipti vartotojų grupės vidutinio nario ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu, kai komercinė veikla nukreipta į tam tikrą vartotojų grupę.

3. Kai komercinė veikla, kurią kaip nesąžiningą komercinės veiklos subjektas galėjo pagrįstai numatyti, yra nukreipta į aiškiai nustatomą grupę vartotojų, kurių elgesys dėl jų psichinės arba fizinės negalios, amžiaus arba patiklumo gali būti ypač lengvai iškreipiamas komercine veikla ar siūlomu produktu, ir kai ši komercinė veikla gali iš esmės iškreipti tokios vartotojų grupės nario ekonominį elgesį, komercinė veikla vertinama vidutinio tos grupės nario atžvilgiu.

4. Nesąžininga komercinė veikla dažniausiai pasireiškia kaip klaidinanti arba agresyvi. Nesąžininga komercinė veikla laikoma ir kita komercinė veikla, kuri atitinka šio straipsnio 2 dalies reikalavimus.

5. Nustatant, ar komercinė veikla yra nesąžininga, atsižvelgiama į visus konkrečioje situacijoje vykdomos komercinės veiklos ypatumus ir aplinkybes.

6. Nesąžininga komercinė veikla nėra laikomi perkeltinės prasmės reklamų teiginiai arba teiginiai, kurie nėra suprantami tiesiogiai dėl vartojamų aforizmų, etinių, kultūrinių tradicijų, susiklosčiusių papročių ir panašiai.

4 straipsnis. Klaidinanti komercinė veikla

Klaidinančia komercine veikla yra klaidinantys veiksmai arba klaidinantis informacijos neatskleidimas.

5 straipsnis. Klaidinantys veiksmai

1. Klaidinantys veiksmai – apgaulingos informacijos arba informacijos, kuri nors ir faktiškai tiksli, tačiau dėl vieno arba kelių šioje dalyje išvardytų elementų 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:

1) produkto egzistavimo arba pobūdžio;

2) pagrindinių produkto savybių, pavyzdžiui, prieinamumo, naudingumo, pavojingumo, atlikimo, sudėties, priedų, pagalbos ir skundų nagrinėjimo vartotojui įsigijus produktą, pagaminimo ar pateikimo metodo ir datos, pristatymo, tinkamumo paskirčiai, vartojimo (naudojimo) sąlygų, kiekio, techninių reikalavimų, geografinės arba komercinės kilmės, rezultatų, kurių galima tikėtis jį vartojant (naudojant), arba produkto bandymų ar patikrų rezultatų;

3) komercinės veiklos subjekto įsipareigojimų, komercinės veiklos tikslų ir produkto pardavimo būdų, pareiškimo arba žymens, susijusio su komercinės veiklos subjekto ar produkto tiesioginiu ar netiesioginiu rėmimu arba produkto patvirtinimu;

4) produkto kainos ar jos apskaičiavimo būdo arba ypatingo kainos pranašumo;

5) produkto priežiūros, dalių, keitimo ar taisymo poreikio;

6) komercinės veiklos subjekto arba jo atstovo pavadinimo ar tapatybės, teisinės formos, turto, kvalifikacijos, teisinio statuso, leidimų, narystės ar ryšių, komercinių teisių, pramoninės ar intelektualinės nuosavybės teisių, taip pat apdovanojimų ir nuopelnų;

7) vartotojo teisių, numatytų Lietuvos Respublikos įstatymuose, arba rizikos, su kuria vartotojas gali susidurti.

2. Klaidinančiais veiksmais taip pat laikoma komercinė veikla, kuri skatina arba gali paskatinti vidutinį vartotoją priimti sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs. Tokia veikla apima:

1) produkto rinkodarą, įskaitant lyginamąją reklamą, kurioje produktas painiojamas su kitais produktais, prekių ženklais, komercinės veiklos subjekto pavadinimais ar kitais žymenimis su skiriamaisiais požymiais;

2) komercinės veiklos subjekto įsipareigojimų, įtvirtintų elgesio kodeksuose, kurių komercinės veiklos subjektas įsipareigojo laikytis, nesilaikymą, jeigu tokie įsipareigojimai nėra tik siekiamybė, jų laikymąsi galima patikrinti ir jeigu komercinės veiklos subjektas, užsiimdamas komercine veikla, nurodo, kad yra saistomas tokio kodekso.

6 straipsnis. Klaidinantis informacijos neatskleidimas

1. 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:

1) esminės informacijos, kuri vidutiniam vartotojui reikalinga tam, kad jis galėtų priimti informacija paremtą sprendimą dėl sandorio, neatskleidimas arba

2) esminės informacijos, kuri vidutiniam vartotojui reikalinga tam, kad jis galėtų priimti informacija paremtą sprendimą dėl sandorio, nuslėpimas ar jos pateikimas neaiškiai, nesuprantamai, dviprasmiškai ar ne laiku, arba

3) komercinės veiklos tikslo, jeigu jis neaiškus pagal kitas aplinkybes, neatskleidimas.

2. Jeigu vykdant komercinę veiklą informacijai perduoti naudojamos informacijos perdavimo priemonės yra ribotos apimtys arba laiko atžvilgiu, sprendžiant, ar informacija buvo neatskleista, turi būti atsižvelgiama į šį ribotumą ir kitas priemones, kurių komercinės veiklos subjektas ėmėsi siekdamas, kad informacija būtų prieinama vartotojams kitais būdais.

3. Jeigu neaišku pagal kitas aplinkybes, esmine laikoma ši komercinio pasiūlymo informacija:

1) pagrindinės produkto savybės (kiek tai tikslinga naudojamų informacijos perdavimo priemonių ir produkto atžvilgiu);

2) komercinės veiklos subjekto buveinės, gyvenamosios vietos ar prekybos vietos adresas ir vardas, pavardė ar pavadinimas ir, jei reikia, komercinės veiklos subjekto, kurio vardu jis veikia, buveinės, gyvenamosios vietos ar prekybos vietos adresas ir vardas, pavardė ar pavadinimas;

3) galutinė produkto kaina arba apskaičiavimo būdas (jeigu dėl produkto pobūdžio ši kaina pagrįstai negali būti apskaičiuota iš anksto), galimos papildomos vartotojo išlaidos, pristatymo ar pašto išlaidos arba informacija apie tai, kad gali tekti patirti tokių papildomų išlaidų (jeigu šios

išlaidos dėl pagrįstų priežasčių negali būti apskaičiuotos iš anksto);

4) apmokėjimo, pristatymo, komercinės veiklos vykdymo ir skundų nagrinėjimo tvarka, jeigu ji skiriasi nuo profesinio atidumo reikalavimų;

5) jeigu suteikiama teisė vienašališkai nutraukti sandorius, – informacija apie tokios teisės buvimą.

4. Jeigu teisės aktuose nustatoma, kad vykdant komercinę veiklą kitą informaciją pateikti privaloma, ta informacija laikoma esmine.

7 straipsnis. Klaidinanti komercinė veikla, kurios nereikia įrodinėti

Preziumuojama, kad komercinė veikla yra klaidinanti, jeigu ji pasireiškia kaip:

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) apgaulingas tvirtinimas, kad elgesio kodeksui pritarė kompetentinga institucija ar įstaiga;

4) apgaulingas tvirtinimas, kad komercinės veiklos subjektui (įskaitant jo vykdomą komercinę veiklą) yra suteikta licencija (leidimas), arba apgaulingas tvirtinimas, kad produktas yra patvirtintas (atlikta produkto atitikties nustatytiems reikalavimams (teisės aktams, standartams ir pan.) procedūra);

5) 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;

6) 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;

7) apgaulingas tvirtinimas, kad produktą bus galima įsigyti tik per ypač trumpą laikotarpį arba kad tik tuo laikotarpiu jį bus galima įsigyti nustatytomis sąlygomis, taip siekiant paskatinti vartotoją nedelsiant priimti sprendimą, nesuteikiant vartotojui galimybės ar pakankamai laiko priimti informacija paremtą sprendimą;

8) įsipareigojimas teikti parduoto produkto priežiūros paslaugas vartotojams, su kuriais komercinės veiklos subjektas iki sandorio sudarymo bendravo ne valstybės narės, kurioje įsikūręs komercinės veiklos subjektas, valstybine kalba, o vėliau priežiūros paslaugų teikimas tik kita kalba, apie tai aiškiai neinformavus vartotojo iki sandorio sudarymo;

9) apgaulingas tvirtinimas arba įspūdžio sudarymas, kad produktas gali būti teisėtai parduotas;

10) teisės aktuose numatytų vartotojo teisių nurodymas kaip išskirtinė komercinės veiklos subjekto pasiūlymo sąlyga;

11) apgaulingas tvirtinimas apie pavojaus vartotojo ar jo šeimos asmeniniam saugumui pobūdį ir mastą, jeigu vartotojas nepirks produkto;

12) produkto, panašaus į kito gamintojo produktą, reklamavimas siekiant sąmoningai suklaidinti vartotojus, kad produktą pagamino tas kitas gamintojas;

13) apgaulingas tvirtinimas, kad komercinės veiklos subjektas ketina netrukus nutraukti prekybą arba pakeisti prekybos vietą;

14) tvirtinimas, kad produktai gali padėti laimėti žaidimuose, grindžiamuose rizika ar atsitiktinumu;

15) apgaulingas tvirtinimas, kad produktas gali gydyti ligas, funkcinis ar vystymosi sutrikimus;

16) 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;

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

18) 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;

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

20) apgaulingas tvirtinimas arba įspūdis, kad komercinės veiklos subjektas veikia ne savo įmonės arba ne su savo verslu ar profesine veikla susijusiais tikslais, sudarymas ar apgaulingas prisistatymas vartotojų;

21) apgaulingo įspūdis sudarymas, kad produktui bus suteikiamos priežiūros paslaugos kitoje valstybėje narėje, negu jis buvo parduotas;

22) 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;

23) produkto reklama per visuomenės informavimo priemones 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.

8 straipsnis. Agresyvi komercinė veikla

1. 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.

2. Nustatant, ar komercinėje veikloje naudojamas priekabiavimas, prievarta, įskaitant fizinės jėgos panaudojimą, arba pernelyg didelę įtaką, atsižvelgiama į:

1) veiklos laiką, vietą, pobūdį arba intensyvumą;

2) grasinantį ar užgaulų kalbėjimą arba grasinantį ar užgaulų elgesį;

3) komercinės veiklos subjekto naudojimąsi susidariusiomis sunkiomis aplinkybėmis, kurios gali daryti įtaką vartotojo ekonominiam elgesiui ir apie kurias komercinės veiklos subjektas žino, siekdamas paveikti vartotojo sprendimą dėl produkto;

4) sunkinančias arba neproporcingas sutartyje nenumatytas kliūtis, kuriomis komercinės veiklos subjektas apriboja arba ketina apriboti vartotojo teisę pasinaudoti sutartyje numatytais savo teisėmis, įskaitant teisę nutraukti sutartį arba pasirinkti kitą produktą ar komercinės veiklos subjektą;

5) grasinimą imtis veiksmų, kurių teisėtai negali būti imamasi.

3. Preziumuojama, kad komercinė veikla yra agresyvi, jeigu ji pasireiškia kaip:

1) įspūdis sudarymas, kad vartotojas negali palikti patalpų, kol sutartis nebus sudaryta;

2) 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;

3) 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;

4) reikalavimas, kad vartotojas, ketinantis pareikšti reikalavimą pagal draudimo sutartį, pateiktų dokumentus, kurie negali būti pagrįstai laikomi svarbiais nustatant, ar vartotojo reikalavimas pagrįstas, arba nuolatinis vengimas atsakyti į vartotojo bandymus susisiekti raštu, žodžiu ar kitais būdais, siekiant įtikinti vartotoją nesinaudoti savo sutartinėmis teisėmis;

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

6) 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;

7) aiškus vartotojo informavimas, kad jeigu jis nepirks produkto, komercinės veiklos subjekto darbui ar pragyvenimo šaltiniui iškilis pavojus;

8) 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.

TREČIASIS SKIRSNIS

NESAŽININGOS KOMERCINĖS VEIKLOS KONTROLĖ

9 straipsnis. Nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės institucijos

1. Kaip laikomasi šio įstatymo nuostatų, išskyrus šio straipsnio 2 dalies nuostatas, kontroliuoja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba).

2. Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba (toliau – Konkurencijos taryba) kontroliuoja, ar reklama nėra klaidinanti, ir lyginamąją reklamą Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nustatyta tvarka.

Straipsnio dalies pakeitimai:

Nr. [XII-317](#), 2013-05-16, *Žin.*, 2013, Nr. 57-2856 (2013-06-01), i. k. 1131010ISTA0XII-317

10 straipsnis. Tarnybos teisės ir pareigos

1. Tarnyba, pagal kompetenciją kontroliuodama, kaip laikomasi šio įstatymo nuostatų, turi teisę:

1) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų, kitų asmenų informaciją ir dokumentus, reikalingus šio įstatymo pažeidimui tirti;

2) gauti iš komercinės veiklos subjektų informaciją ir dokumentus, o prireikus – ir prekių pavyzdžius, reikalingus šio įstatymo pažeidimui tirti, reikalauti, kad komercinės veiklos subjektas patikslintų ir pagrįstų savo teiginius, susijusius su komercine veikla, jeigu atsižvelgiant į komercinės veiklos subjekto ar vartotojo teisėtus interesus toks reikalavimas pagal pažeidimo aplinkybes atrodo tikslingas;

3) reikalauti, kad komercinės veiklos subjektai ir kiti už komercinę veiklą atsakingi asmenys atvyktų ir pateiktų žodinius ar rašytinius paaiškinimus;

4) šio įstatymo nustatytais atvejais skirti baudas arba įspėjimą;

5) šio įstatymo nustatytais atvejais taikyti laikinojo pobūdžio priemonę – įpareigojimą sustabdyti nesąžiningą komercinę veiklą.

2. Tarnyba privalo:

1) perduoti teisėsaugos institucijoms medžiagą apie šio įstatymo pažeidimus, turinčius nusikalstamos veikos požymių;

2) užtikrinti iš komercinės veiklos subjektų gautos informacijos, kuri sudaro komercinę paslaptį, konfidencialumą;

3) nagrinėdama galimai nesąžiningą komercinę veiklą vartotojams, kreiptis dėl išvados į valstybės instituciją, kuri įstatymų numatytais atvejais atlieka tokios komercinės veiklos priežiūrą.

11 straipsnis. Elgesio kodeksai

1. Komercinės veiklos subjektai turi teisę nustatyti savo elgesio kodeksus ir kontroliuoti,

kaip jų laikomasi.

2. Komerčinės veiklos subjektai Tarnybos nustatyta tvarka informuoja Tarnybą apie elgesio kodeksų patvirtinimą ir už elgesio kodeksą atsakingo subjekto paskyrimą.

3. Tarnyba skatina elgesio kodeksų kūrimą ir bendradarbiauja su už elgesio kodeksus atsakingais subjektais ir kitais komerčinės veiklos subjektais, kurie yra prisiėmę elgesio kodeksuose nustatytus įsipareigojimus arba tokius įsipareigojimus prisiimti siekia.

KETVIRTASIS SKIRSNIS

ATSAKOMYBĖS UŽ ŠIO ĮSTATYMO PAŽEIDIMUS TAIKYMO TVARKA.

PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA

12 straipsnis. Atsakomybė už šio įstatymo pažeidimus

Komerčinės veiklos subjektai, pažeidę šio įstatymo reikalavimus, atsako šio ir kitų įstatymų nustatyta tvarka.

13 straipsnis. Baudos ir įspėjimas

1. Už nesąžiningą komercinę veiklą komerčinės veiklos subjektams Tarnyba pagal savo kompetenciją gali skirti nuo vieno tūkstančio iki trisdešimties tūkstančių litų baudą, jeigu ši bauda neviršija 3 procentų komerčinės veiklos subjekto metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais. Tais atvejais, kai pažeidimai buvo padaryti šio straipsnio 5 dalyje nurodytomis atsakomybę sunkinančiomis aplinkybėmis, komerčinės veiklos subjektams gali būti skiriama didesnė, iki vieno šimto dvidešimties tūkstančių litų, bauda, jeigu ši bauda neviršija 3 procentų komerčinės veiklos subjekto metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais. Tais atvejais, kai pažeidimas yra mažareikšmis, juo nepadaroma esminės žalos šio įstatymo saugomiems vartotojų interesams, Tarnyba, vadovaudamasi teisingumo ir protingumo kriterijais, už nesąžiningą komercinę veiklą komerčinės veiklos subjektams gali taikyti nuobaudą – įspėjimą, neskirdama baudos.

2. Už Tarnybos sprendimo dėl šiame įstatyme numatytos laikinojo pobūdžio priemonės nevykdymą arba netinkamą jo vykdymą komerčinės veiklos subjektams skiriama vieno tūkstančio litų bauda už kiekvieną nevykdymo arba netinkamo vykdymo dieną.

3. Skiriamos baudos dydis nustatomas pagal mažiausios ir didžiausios baudų, nustatytų šio straipsnio 1 dalies pirmame sakinyje, vidurkį. Skiriant konkrečią baudą, atsižvelgiama į šio straipsnio 4 ir 5 dalyse nurodytas atsakomybę lengvinančias ar sunkinančias aplinkybes, pažeidimo pobūdį, pažeidimo trukmę ir mastą. Baudos dydžio mažinimas ar didinimas turi būti motyvuojamas Tarnybos nutarime.

4. Atsakomybę lengvinančiomis aplinkybėmis laikomos aplinkybės, kai padarę pažeidimą komerčinės veiklos subjektai savo noru užkirto kelią žalingoms pažeidimo pasekmėms, bendradarbiavo su Tarnyba tyrimo metu, atlygino nuostolius ir (ar) pašalino padarytą žalą arba kai Tarnyba gavo iš už elgesio kodeksą atsakingo subjekto pagrįstą pranešimą, kad padarę pažeidimą komerčinės veiklos subjektai nutraukė nesąžiningą komercinę veiklą.

5. Atsakomybę sunkinančiomis aplinkybėmis laikomos aplinkybės, kai padarę pažeidimą komerčinės veiklos subjektai kliudė atlikti tyrimą, slėpė padarytą pažeidimą, tęsė pažeidimą, nepaisydami Tarnybos nutarimu paskirtos baudos, įspėjimo ar šio įstatymo 17 straipsnyje nurodytos laikinojo pobūdžio priemonės – įpareigojimo sustabdyti nesąžiningą komercinę veiklą.

6. Skundą dėl Tarnybos nutarimo nagrinėjantis teismas, atsižvelgdamas į atsakomybę lengvinančias ir kitas aplinkybes (dėl kurių atitinkama piniginė bauda komerčinės veiklos subjektui, kuris pažeidė šį įstatymą, būtų akivaizdžiai per didelė, nes neproporcinga padarytam teisės pažeidimui ir dėl to neteisinga) ir vadovaudamasis teisingumo, protingumo kriterijais, turi teisę skirti mažesnę piniginę baudą, negu atitinkamoje šio straipsnio dalyje nustatytos minimalios piniginės baudos.

14 straipsnis. Nesąžiningos komercinės veiklos atvejų nagrinėjimo tvarka

Tarnyba nagrinėja šio įstatymo 9 straipsnio 1 dalyje jos kompetencijai priskirtus nesąžiningos komercinės veiklos atvejus ir skiria numatytas baudas arba įspėjimą. Nesąžiningos komercinės veiklos atvejų nagrinėjimo ir baudų bei įspėjimo skyrimo tvarką nustato šis įstatymas ir Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklės, kurias patvirtina Lietuvos Respublikos teisingumo ministras įsakymu.

15 straipsnis. Šio įstatymo pažeidimų nagrinėjimo iniciatyvos teisė

1. Teisę kreiptis į Tarnybą dėl šio įstatymo pažeidimo turi:

- 1) vartotojai;
- 2) valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos;
- 3) vartotojų asociacijos.

2. Tarnyba turi teisę pradėti šio įstatymo pažeidimų nagrinėjimą savo iniciatyva, priimdama motyvuotą nutarimą. Tokiu atveju *mutatis mutandis* taikomos šio įstatymo 16 straipsnio 3 dalies, 17–21 straipsnių nuostatos.

3. Jeigu Tarnyba, nagrinėdama vartotojų skundus (prašymus) kitų įstatymų nustatyta tvarka, sužino pakankamai duomenų apie galimą šio įstatymo pažeidimą, ji privalo priimti motyvuotą nutarimą pradėti šio įstatymo pažeidimo nagrinėjimo procedūrą.

16 straipsnis. Prašymo (skundo) dėl šio įstatymo pažeidimo pateikimas ir jo nagrinėjimo procedūros terminai

1. Prašymas (skundas) dėl šio įstatymo pažeidimo (toliau – prašymas (skundas) turi būti pateiktas raštu. Prašyme (skunde) nurodomos pareiškėjui žinomos nesąžiningos komercinės veiklos faktinės aplinkybės. Prie prašymo (skundo) pridedami tai patvirtinantys pareiškėjo turimi dokumentai. Tarnyba ne vėliau kaip per trisdešimt dienų nuo prašymo (skundo) pateikimo dienos priima motyvuotą nutarimą pradėti arba atsisakyti pradėti prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūrą. Ne vėliau kaip per tris darbo dienas nuo nutarimo priėmimo dienos nutarimo nuorašai išsiunčiami asmenims, dėl kurių šis nutarimas yra priimtas.

2. Pradėti prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūrą atsisakoma, jeigu:

- 1) prašyme (skunde) nurodyto pažeidimo nagrinėjimas nepriskirtas Tarnybos kompetencijai;
- 2) prašyme (skunde) nurodyti faktiniai duomenys jau buvo patikrinti ir dėl jų priimtas nutarimas;
- 3) nėra faktinių duomenų, kurie leistų pagrįstai įtarti šio įstatymo pažeidimą;
- 4) nuo dienos, kai šio įstatymo 15 straipsnio 1 dalyje nurodytas asmuo sužinojo arba turėjo sužinoti apie prašyme (skunde) nurodytą šio įstatymo pažeidimą, iki prašymo (skundo) padavimo yra praėję daugiau kaip šeši mėnesiai, bet visais atvejais – daugiau kaip treji metai nuo pažeidimo padarymo dienos.

3. Tarnyba šio įstatymo pažeidimus, priskirtus jos kompetencijai, nagrinėja ir baudas skiria ne vėliau kaip per šešis mėnesius nuo nutarimo pradėti prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūrą priėmimo dienos. Tarnyba motyvuotu nutarimu šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip šešiams mėnesiams.

17 straipsnis. Laikinojo pobūdžio priemonė

1. Neatidėliotinais atvejais iki prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūros pabaigos, kai yra pakankamai duomenų apie šio įstatymo pažeidimą, siekiant išvengti esminės žalos arba nepataisomų pasekmių vartotojų interesams, Tarnyba savo motyvuotu nutarimu turi teisę nustatyti laikinojo pobūdžio priemonę – įpareigojimą sustabdyti galimai nesąžiningą komercinę veiklą. Kai sumokamos baudos, paskirtos Tarnybos nutarimu, priimtu išnagrinėjus prašymą (skundą), laikinojo pobūdžio priemonė nebetaikoma.

2. Prieš priimant nutarimą taikyti laikinojo pobūdžio priemonę, komercinės veiklos subjektas, įtariamas pažeidęs šį įstatymą, turi teisę per Tarnybos nustatytą terminą duoti

paaikškinimus. Nutarimas taikyti laikinojo pobūdžio priemonę turi būti motyvuotas. Apie šį nutarimą būtina nedelsiant, bet ne vėliau kaip per tris darbo dienas, pranešti asmenims, kuriems nutarimas taikomas.

3. Tarnybos nutarimas taikyti laikinojo pobūdžio priemonę gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka per vieną mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos. Pateikus skundą, laikinojo pobūdžio priemonės taikymas nesustabdomas, jeigu teismas nenustato kitaip.

18 straipsnis. Prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūros dalyviai ir kiti asmenys

1. Prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūros metu dalyvauja:

1) komercinės veiklos subjektas, dėl kurio veiksmų (neveikimo) ši procedūra vykdoma;
2) jeigu prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūra pradėta remiantis vartotojo prašymu, – vartotojas;

3) jeigu prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūra pradėta remiantis vartotojų asociacijos arba valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos prašymu, – atitinkamai vartotojų asociacijos arba valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos atstovas;

4) jeigu nagrinėjant prašymą (skundą) buvo kreiptasi dėl išvados pagal šio įstatymo 10 straipsnio 2 dalies 3 punktą, – išvadą pateikusių institucijos atstovas;

5) Tarnybos sprendimu – ekspertai, specialistai ir kiti asmenys.

2. Asmenys, nurodyti šio straipsnio 1 dalies 1, 2, 3 punktuose, toliau šiame įstatyme vadinami prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūros dalyviais.

3. Prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūros dalyviams gali atstovauti jų atstovai.

19 straipsnis. Pranešimas apie prašymo (skundo) nagrinėjimą

Prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūros dalyviams ne vėliau kaip prieš keturiolika dienų iki prašymo (skundo) nagrinėjimo Tarnyboje dienos registruotu paštu pranešama apie galimus šio įstatymo pažeidimus, prašymo (skundo) nagrinėjimo vietą ir laiką, taip pat pasiūloma susipažinti su gautais dokumentais ir kita informacija, raštu pateikti paaikškinimus.

20 straipsnis. Prašymo (skundo) nagrinėjimas

1. Prašymas (skundas) nagrinėjamas, kai dalyvauja prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūros dalyviai ir kiti asmenys.

2. Prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šios procedūros dalyviai turi teisę susipažinti su gautais dokumentais ir kita informacija, duoti paaikškinimus žodžiu ar raštu, pateikti papildomą informaciją ir kitus dokumentus.

3. Jeigu pagal šio įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 2 punktą iš komercinės veiklos subjektų reikalaujami pažeidimo faktą patvirtinantys dokumentai ir informacija per Tarnybos nustatytą terminą nepateikiami arba jeigu Tarnyba laiko juos nepakankamais, preziumuojama, kad teiginiai, susiję su komercine veikla, yra netikslūs.

4. Jeigu prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūros dalyviai nedalyvauja prašymo (skundo) nagrinėjimo metu, prašymas (skundas) gali būti nagrinėjamas tik tuo atveju, kai yra duomenų, kad jiems tinkamai ir laiku buvo pranešta apie prašymo (skundo) nagrinėjimo vietą ir laiką.

21 straipsnis. Nutarimai, priimami išnagrinėjus prašymą (skundą)

1. Tarnyba, išnagrinėjusi prašymą (skundą), priima nutarimą:

1) skirti šio įstatymo nustatytas baudas arba įspėjimą;
2) atsisakyti skirti baudas arba įspėjimą, kai nėra šio įstatymo nustatyto pagrindo.

2. Nutarime turi būti nurodyta:

1) nutarimą priėmusios institucijos pavadinimas;
2) nutarimo priėmimo data ir vieta;

3) komercinės veiklos subjekto, dėl kurio veiksmų (neveikimo) buvo priimtas nutarimas, duomenys;

- 4) nustatytos nesąžiningos komercinės veiklos faktinės aplinkybės;
 - 5) pažeidimo faktą patvirtinantys duomenys, kuriais grindžiamas nutarimas;
 - 6) šio įstatymo straipsnis, nustatantis atsakomybę už pažeidimą;
 - 7) komercinės veiklos subjekto, dėl kurio veiksmų (neveikimo) buvo priimtas nutarimas, paaiškinimai ir jų įvertinimas;
 - 8) priimtas sprendimas;
 - 9) sprendimo apskundimo terminai ir tvarka.
3. Tarnybos nutarimai per tris darbo dienas nuo jų priėmimo registruotu paštu išsiunčiami asmenims, dėl kurių šie nutarimai priimti.

22 straipsnis. Baudų išieškojimas

1. Bauda turi būti sumokama į valstybės biudžetą ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo dienos, kai šio įstatymo pažeidėjams įteiktas nutarimas paskirti baudą.
2. Nesumokėtos baudos išieškomos Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

23 straipsnis. Nutarimų dėl baudų arba įspėjimo taikymo apskundimas

1. Komercinės veiklos subjektai, nesutinkantys su Tarnybos nutarimais dėl baudų arba įspėjimo taikymo, turi teisę per vieną mėnesį nuo nutarimo įteikimo jiems dienos apskųsti nutarimą teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.
2. Kreipimasis į teismą nesustabdo Tarnybos nutarimų mokėti baudas arba vykdyti įspėjimą vykdymo.

PENKTASIS SKIRSNIS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

24 straipsnis. Įstatymo įsigaliojimas ir įgyvendinimas

1. Šis įstatymas, išskyrus šio straipsnio 2 dalį, įsigalioja 2008 m. vasario 1 d.
2. Teisingumo ministerija ir Tarnyba iki šio įstatymo įsigaliojimo priima šiam įstatymui įgyvendinti reikalingus teisės aktus.

Skelbiu šį Lietuvos Respublikos Seimo priimtą įstatymą.

RESPUBLIKOS PREZIDENTAS

VALDAS ADAMKUS

Lietuvos Respublikos
nesąžiningos komercinės veiklos
vartotojams draudimo įstatymo
priedas

ĮGYVENDINAMI EUROPOS SĄJUNGOS TEISĖS AKTAI

2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“) (OL 2005 L 149, p. 22).

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos Seimas, Įstatymas

Nr. [XII-317](#), 2013-05-16, Žin., 2013, Nr. 57-2856 (2013-06-01), i. k. 1131010ISTA0XII-317

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 9 straipsnio pakeitimo įstatymas