



AVERUS

Vartotojų teisių reglamentavimo  
pokyčiai įgyvendinant „Omnibus“  
direktyvą Lietuvoje



AVERUS

## Kas paskatino naujo reglamentavimo atsiradimą?

- Siekis suvienodinti sankcijas Europos Sąjungos mastu
- Nepakankamas internetinės prekybos reguliavimas
- Skaidrumo vartotojams trūkumas
- Manipuliavimas kainomis



AVERUS

Ar „Omnibus“ reguliavimas aktualus Jūsų verslui?



AVERUS

## Svarbiausi reguliavimo aspektai Lietuvos verslui

- Sumažintų prekių kainų, nuolaidų skelbimo taisyklės, kainų individualizavimas
- Pardavėjo statusas ir vartotojams suteikiamų teisių atskleidimas
- Fiktyvūs vartotojų atsiliepimai ir rekomendacijos apie tariamai jų įsigytas prekes elektroninėse prekyvietėse
- Prekių pasiūlymų reitingavimas (eiliškumas)
- „Dvejopos“ kokybės produktus
- Sankcijos



## Sumažintos prekių kainos, nuolaidos





## Ankstesnės kainos nurodymas

### Ankstesnės kainos nurodymas:

Kainos, skelbtos per ne trumpesnę laikotarpį kaip prieš 30 dienų. Taikoma visose platinimo grandinėse, visoje ES (išskyrus tarpininkus, kainų palyginimo platformas).

### Išimtys:

(i) paslaugos

(ii) laipsniškas kainų mažinimas: ankstesnė kaina – kaina iki pirmo mažinimo, su sąlyga, kad mažinimas vyko nepertraukiamai. Jei mažesnę kainą taikysite 30 dienų nepertraukiamai, ir vėliau norėsite mažinti kainą, tai ankstesnė kaina jau bus tuo 30 d. laikotarpiu taikyta kaina

(iii) nauji produktai

(iv) rinkodaros teiginiai, pvz.: „geriausia/ mažiausia kaina“, nesudarant sumažinimo įspūdžio; „šiandien viskam 20 proc. nuolaida“; „30 proc. nuolaida pažymėtoms prekėms“. Visgi pačioje prekybos vietoje konkrečios prekės ankstesnė kaina turi būti nurodyta

(v) lojalumo programos, pvz., nuolaidų kortelės, čekiai, suteikiantys nuolaidą, taškus

(vi) individualus sumažinimas, pvz. gimtadienio proga

(vii) greitai gendantys ar savo prekinę vertę prarandantys produktai

Prekinę vertę prarandantys produktai: *sezoniniai rūbai, Valentino dienos atributika*



## Ankstesnės kainos nurodymas

<b><u>NETINKAMAS</u> KAINOS SU NUOLAIDA PATEIKIMAS VARTOTOJUI</b>	<b><u>TINKAMAS</u> KAINOS SU NUOLAIDA PATEIKIMAS VARTOTOJUI</b>
 <p data-bbox="1044 692 1274 771"><b>-50 %</b></p> <p data-bbox="675 1071 1312 1149"><b>DABAR TIK 5 EUR</b></p>	<p data-bbox="2076 549 2356 621"><b><del>10 EUR</del></b></p> <p data-bbox="2140 678 2369 756"><b>-50 %</b></p>  <p data-bbox="1719 1063 2356 1142"><b>DABAR TIK 5 EUR</b></p>



## Kainos individualizavimas

**Pareiga** nurodyti, kad vartotojui buvo pakeista tam tikros prekės ar paslaugos kaina, remiantis automatizuotu sprendimų priėmimu, t.y. atsižvelgiant į jų ankstesnius paieškos rezultatus, pirkinių istoriją ar kitus duomenis.

**Išimtis:** kai kaina keičiama labai lanksčiai ir greitai, atsižvelgiant į paklausą rinkoje, kai tokiais būdais nevykdomas individualizavimas remiantis automatizuotu sprendimų priėmimu.





## Pardavėjo statusas, vartotojo teisės

**Pareiga** aiškiai atskleisti, ar prekes ir / ar paslaugas siūlantis asmuo yra **profesionalus pardavėjas**, ar neprofesionalus pardavėjas. Pagal nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymą el. prekyvietėse teikiamame komerciniame pasiūlyme turi būti nurodyta, ar asmuo yra komercinis subjektas, ar ne.

Jei prekybininkas prekiauja per internetines platformas, pareiga atskleisti prekybininko statusą taikoma ir internetinės platformos administratoriui.

**Kontaktiniai prekybininko duomenys**: vardas ir pavardė ar pavadinimas, buveinės adresas, telefono ryšio numeris.



## Pardavėjo statusas, vartotojo teisės

NETINKAMAS PARDAVĖJO STATUSO IR KONTAKTŲ NURODYMAS	TINKAMAS PARDAVĖJO STATUSO IR KONTAKTŲ NURODYMAS
<p>El. p.: <a href="mailto:lina.dzindzeletaite@averus.lt">lina.dzindzeletaite@averus.lt</a> Tel.: +370 655 09002</p>	<p>APB „AVERUS“</p> <p>El. p.: <a href="mailto:lina.dzindzeletaite@averus.lt">lina.dzindzeletaite@averus.lt</a> Tel.: +370 655 09002 <b>Adresas:</b> Konstitucijos pr. 26, 6 aukštas, LT-08105 Vilnius</p>



## Fiktyvūs atsiliēpimai, rekomendācijas

- Skelbiami gali būt tik prekes pirkusiu asmenu tikri atsiliēpimai
- Draudimas skelbti tik teigiamus atsiliēpimus, o neigiamus šalinti
- Vartotojui turi būt pateikta informacija, kaip prekybininkas ūsitikino atsiliēpimu tikrumu
- Turite atskleisti, ar atsiliēpimas buvo apmokētas
- Jei skelbiate atsiliēpimu balu, reitingu ir pan. - nurodykite, kaip jis buvo apskaičiuotas
- Taikoma visiems atsiliēpimams (pvz. ir tokiems, kur vertinama pristatymo kokybē, bet ne pati prekē)



## Fiktyvūs atsiliepimai, rekomendacijos

**NB: Prezumpcija!** Neteisingų vartotojų atsiliepimų arba rekomendacijų pateikimas ar pavedimas tai padaryti kitam asmeniui, vartotojų atsiliepimų arba rekomendacijų socialinėse medijose iškraipymas, siekiant reklamuoti produktus, taip pat atsiliepimų pateikimas, neturint galimybių jų patikrinti laikomi klaidinančia komercine veikla pagal Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatas.

**Klaidinanti komercinė veikla užtraukia atsakomybę.**



## Fiktyvūs atsiliepimai, rekomendacijos

### 👉 Praktiniai patarimai

Įgyvendinkite el. parduotuvėse naujus funkcionalumus, užtikrinančius, kad atsiliepimą paliekantis vartotojas tikrai buvo įsigijęs atitinkamą prekę/paslaugą.

*Pavyzdžiui*, pristačius siuntinį į pirkėjo el. pašto dėžutę atsiunčiamos nuorodos, susietos su konkrečiu įsigytu produktu, ir tik aktyvinęs šią nuorodą pirkėjas gali palikti atsiliepimą.

El. parduotuvėje nesudarykite galimybės palikti atsiliepimus bet kuriems svetainę aplankiusiems, prekių neįsigijusiems asmenims.



Fiktyvūs atsiliepipimai, rekomendacijos

**Šią prekę gali įvertinti tik ją įsigiję pirkėjai.  
Kviečiame užsisakyti šią prekę dabar!**

Atsiliepimus apie prekes gali parašyti tik jas įsigiję bei registruoti nariai.

**Prisijungti**



## Prekių pasiūlymų reitingavimas (eiliškumas)

- Direktyva įpareigoja aiškiai nurodyti kriterijus, pagal kuriuos reitinguojamos pateiktos prekės ar paslaugos: kainą, vartotojų vertinimą, naujumą, reklamos apmokėjimą ar kitus kriterijus.
- Jeigu aukštesnė pozicija apmokėta užsakovų, reklamos teikėjų ar prekės gamintojų, tai turi būti aiškiai nurodoma.
- Neatskleista reklama ir aukštesnio paieškos rezultatų reitingo rodymas už užmokestį yra draudžiamas.
- Informacija apie reklamą arba užmokestį, kuris buvo sumokėti būtent už aukštesnį reitingą, turi būti pateikta šalia atitinkamo paieškos rezultato gerai matomu būdu. Siūlytinas žymėjimas – „Apmokėta reklama“.

**Ar šie reikalavimai taikomi Jums?**

**Taip**, jei suteikiate vartotojams galimybę ieškoti kitos (trečiosios) šalies, prekiautojų arba vartotojų siūlomų produktų, veikiate kaip tarpininkas, t. y. elektroninėms prekyvietėms ir palyginimo priemonėms.

**Ne**, jei savo klientams suteikiate galimybę ieškoti tik Jūsų pačių siūlomų įvairių produktų.



## „Dvejopos kokybės“ produktai

Pagal nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymą klaidinančiais veiksmais laikoma komercinė veikla, atitinkanti du kriterijus:

- (i) prekė siūloma kaip tapati prekei, kuria prekiaujama kitose valstybėse narėse; *ir*
- (ii) prekės sudėtis ar savybės reikšmingai skiriasi lyginant su prekėmis, kuriomis prekiaujama kitose ES valstybėse sudėtimi ar savybėmis.

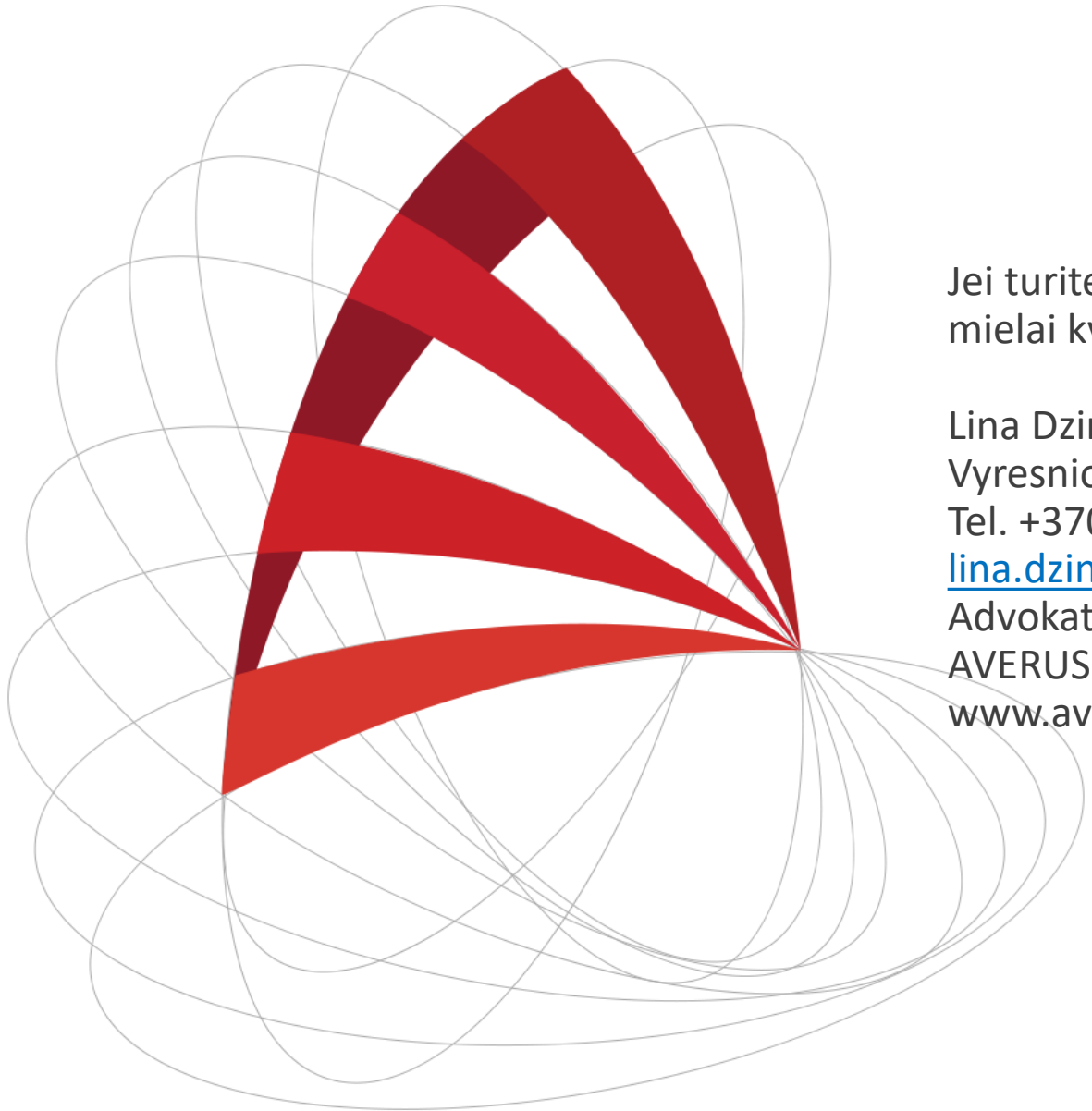
👉 Užtikrinkite, kad vartotojas nebūtų klaidinamas ir jam būtų aišku, jog parduodamos prekės yra skirtingos sudėties ar pasižymi skirtingomis savybėmis. Tai galima padaryti, pavyzdžiui, prekėms suteikiant skirtingus pavadinimus, jas pakuojant į skirtingas pakuotes ir panašiai.





## Sankcijos

- Ispėjimas arba bauda iki 3 procentų jo pajamų einamaisiais finansiniais metais, bet ne didesnė negu 100 000 eurų, pažeidus Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatas.
- Pakartotinis pažeidimas: iki 6 procentų jų metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais, bet ne didesnė negu 200 000 eurų.
- Jeigu informacijos apie savo metines pajamas nepateiksite, - bauda sieks iki 100 000 eurų, o jeigu pažeidimas padaromas pakartotinai, – iki 200 000 eurų.
- Už plačiai paplitusį pažeidimą ar ES mastu plačiai paplitusį pažeidimą – baudą iki 4 procentų metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais atitinkamoje valstybėje narėje ar valstybėse narėse. Jeigu informacijos apie savo metines pajamas nepateiksite gali būti skiriama 2 000 000 eurų dydžio bauda.



Jei turite klausimų,  
mielai kviečiu kreiptis!

Lina Dzindzelėtaitė-Šaltė  
Vyresnioji teisininkė, advokatė  
Tel. +370 655 09 002  
[lina.dzindzeletaite@averus.lt](mailto:lina.dzindzeletaite@averus.lt)  
Advokatų profesinė bendrija  
AVERUS  
[www.averus.lt](http://www.averus.lt)

