



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

Biudžetinė įstaiga, Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. tarnyba@vvstat.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188770044

Gavėjams pagal sąrašą

2020-03-

Nr. 4E-

DĖL GALIMŲ APGAULIŲ IR NESĄŽINGOS VERSLO PRAKTIKOS, ATSIŽVELGIANT Į KORONAVIRUSO PROTRŪKĮ

Pastaruoju metu, visoms Europos Sąjungos valstybėms kenčiant nuo koronaviruso protrūkio, pastebimas didėjantis apgaulingų rinkodaros metodų internetinėse platformose bei parduotuvėse skaičius. Pasinaudojant vartotojų baime ir pažeidžiamumu, siekiama parduoti prekes, pavyzdžiui, apsaugines kaukes, maisto papildus, dezinfekcines priemones ar kitas medžiagas, melagingai tvirtinant, kad jos gali užkirsti kelią COVID-19 infekcijai arba nuo jos išgydyti. Taip pat pastebėta, kad šiuo ekstremalios situacijos metu ypač reikalingų prekių – dezinfekcinių priemonių, respiratorių ar medicininių kaukių kainos galimai didinamos be jokios priežasties, siekiant pasinaudoti esama situacija.

Kai kurių valstybių vartotojų teisių apsaugos institucijos, pavyzdžiui Italijoje¹, Vokietijoje², taip pat Jungtinėje Karalystėje³ ar Jungtinėse Amerikos Valstijose⁴, jau ėmėsi tam tikrų veiksmų, siekiant iširti galimus su nesąžininga komercine veikla ar klaidinančia reklama susijusius pažeidimus. ES valstybės narės taip pat imasi veiksmų, skirtų reguliuoti būtiniausių prekių ir paslaugų kainas. Tokie siūlymai svarstomi ir Lietuvoje.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba šiuo metu atidžiai stebi rinką ir glaudžiai bendradarbiauja su Europos Komisija, kitų valstybių narių vartotojų apsaugos institucijomis, kad užtikrintų greitą reagavimą į tokias nesąžiningas verslo praktikas.

Šiomis dienomis Europos Komisija ir valstybių narių vartotojų teisių apsaugos institucijos priėmė ir paskelbė bendrą poziciją⁵, siekiant, kad internetinių platformų operatoriai, įskaitant internetines prekyvietes, aktyviai veiktų ir imtųsi konkrečių bei veiksmingų priemonių, kad pašalintų nelegalius rinkodaros metodus iš savo interneto svetainių. Internetinių platformų operatoriai turi būti suinteresuoti užtikrinti saugią internetinę aplinką – be vartotojams keliamos rizikos, susijusios su neteisėta komercine veikla, galinčia pakenkti vartotojams šiuo metu, kai jie yra labiausiai pažeidžiami.

Vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB (Elektroninės komercijos direktyva)⁶ ir profesinio atidumo reikalavimais pagal Europos Parlamento ir Tarybos

¹ <https://en.agcm.it/en/media/press-releases/2020/3/ICA-Coronavirus-the-Authority-intervenenes-in-the-sale-of-sanitizing-products-and-masks>

² <https://www.spiegel.de/wirtschaft/service/zehnerpackung-atemschutzmasken-fuer-999-99-euro-a-ba648e79-af42-43e5-8c4c-0c35de802a80>

³ <https://www.bbc.com/news/uk-51729647>

⁴ <https://www.consumer.ftc.gov/features/coronavirus-scams-what-ftc-doing>

⁵ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/live_work_travel_in_the_eu/consumers/documents/cpc_common_position_covid19.pdf

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=EN>



direktyvos 2005/29/EB (toliau - Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva)⁷ 5 straipsniu, Europos Sąjungoje veikiantys internetinių platformų operatoriai turėtų imtis tinkamų korekcinų priemonių, kai tik jie sužino apie bet kokią neteisėtą veiklą, taip pat piktnaudžiavimą susiklosčiusia ekstremalia situacija siekiant gauti nepagrįstų pajamų ar pelno, vykdomą jų interneto svetainėse.

Elektroninės komercijos direktyvos preambulės 40 punkte numatyta⁸, kad „paslaugų teikėjai turi tam tikromis aplinkybėmis imtis priemonių, kad užkirstų kelią nelegaliai veiklai arba ją sustabdytų“. Remiantis tos pačios direktyvos 14 straipsniu, informacinės visuomenės paslaugų teikėjai, kurie veikia kaip prieglobos paslaugos, nėra atsakingi už informaciją, kurią teikia jų paslaugų gavėjai, jei teikėjas neturi faktinių žinių apie neteisėtą veiklą arba informaciją. Tuo tarpu to paties straipsnio 1 dalies b punkte numatyta, kad „teikėjas, gavęs tokių žinių arba apie tai sužinojęs, nedelsdamas panaikina šią informaciją arba atima galimybę ją pasiekti“. 14 straipsnio 3 dalis toliau paaiškina, kad šis straipsnis neturi įtakos administracinės institucijos teisei „reikalauti, kad paslaugų teikėjas nutrauktų pažeidimą arba užkirstų jam kelią“.

Dažniausiai pasitaikantys pažeidimai

Remiantis Europos Komisijos priimta bendrąja pozicija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atkreipia Lietuvoje įsisteigusių internetinių platformų ir kitų pardavėjų dėmesį į šiuos dažniausiai pasitaikančius vartotojų teisės pažeidimus, susijusius su koronaviruso protrūkiu:

1. Nepagrįsti teiginiai, kad prekė apsaugo nuo COVID-19 infekcijos arba nuo jos išgydo.

Pardavėjai tiesiogiai ar netiesiogiai teigia, kad jų prekės gali apsaugoti nuo COVID-19 infekcijos, nuo jos išgydyti arba padidinti atsparumą jai. Šie teiginiai nėra pagrįsti patikimais moksliniais įrodymais arba tokių teiginių teikimas nėra suderintas su oficialių ekspertų patarimais, kaip reikia užkirsti kelią COVID-19 infekcijai.

1 pavyzdys: Italijos konkurencijos ir vartotojų apsaugos tarnyba užblokavo pardavėjo internetinę svetainę, kuri reklamavo veikliųjų antivirusinių medžiagų ŽIV gydymui turintį vaistą, kaip „vienintelį vaistą nuo koronaviruso (COVID-19)“ ir „vienintelį vaistą kovai su koronavirusu (COVID-19)“, nepaisant oficialių sveikatos priežiūros institucijų pareiškimų, kad kovoti su virusu veiksmingo vaisto nėra⁹.

2 pavyzdys: Pardavėjai įprastas apsaugines kaukes reklamuoja kaip „Koronaviruso kaukes“, kai tuo tarpu nemažai mokslo ekspertų abejoja jų apsauginėmis savybėmis nuo COVID-19.

Tokie teiginiai pažeidžia Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 5 ir 6 straipsnių nuostatas bei šias nuostatas įgyvendinančio Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo reikalavimus. Minėto įstatymo 7 straipsnio 15 punkte numatyta, kad komercinė veikla yra klaidinanti, jeigu ji pasireiškia kaip apgaulingas tvirtinimas, kad produktas gali gydyti ligas.

2. „Spaudimo“ pirkti metodai ir didelės kainos

Labai dažnai pardavėjai naudoja „spaudimo“ pirkti metodus arba pateikia netikslią informaciją apie rinkos sąlygas ar apie galimybę rasti prekę rinkoje, kad vartotojai mokėtų didesnes nei įprasta kainas.

1 pavyzdys: Pardavėjai tvirtina, kad prekė bus parduodama „tik ribotą laiką“ arba „greitai išparduodama“, o tai gali būti ypač kenksminga, atsižvelgiant į žiniasklaidoje pateikiamą informaciją, kad atsakingos valstybės institucijoms reikalinga įsigyti savo reikmėms didelius

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32005L0029&from=EN>

⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=EN>

⁹ <https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2020/3/PS11723>

atitinkamų prekių (pvz. apsauginių kaukių) kiekius¹⁰.

2 pavyzdys: *Pardavėjai teigia, kad apsauginių kaukių, kurias jie siūlo įsigyti už 600% didesnę kainą nei įprasta, sunku rasti dėl padidėjusios jų paklausos; arba skatinama skubiai pirkti nurodant „Paskubėk, kol nevēlu“.*

Ši praktika prieštarauja Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 5 ir 6 straipsnių nuostatomis bei 1 priedo 7 punktui, kuris bet kokiomis aplinkybėmis draudžia apgaulingai teigti, kad prekę bus galima įsigyti tik per labai ribotą laikotarpį arba, kad ją bus galima įsigyti pagal tam tikras sąlygas tik per labai ribotą laikotarpį, siekiant paskatinti pirkėją nedelsiant priimti sprendimą ir atimti iš vartotojų galimybę priimti informacija paremtą sprendimą ar tam nesuteikti užtekinai laiko. Paminėtina, kad tokio pobūdžio teiginiai atitiktų Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 7 straipsnio 7 punkto nuostatas.

Be to, kai pardavėjai naudojami bet kokia konkrečia nelaimė arba aplinkybėmis, kurios gali paveikti vartotojo sprendimą, jie galimai pažeidžia Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 8 ir 9 straipsnių nuostatas, draudžiančias agresyvią komercinę praktiką, kuri draudžiama ir Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 8 straipsniu.

Minėti pavyzdžiai galėtų būti vertinami atsižvelgiant ir į Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 7 straipsnio 16 punktą, teigiantį, kad komercinė veikla yra klaidinanti, jeigu ji pasireiškia kaip iš esmės netikslios informacijos apie rinkos sąlygas arba informacijos, kur galima rasti prekę, teikimas siekiant paskatinti vartotoją įsigyti prekę mažiau palankiomis negu įprastinės rinkos sąlygos (Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 1 priedo 18 punktas).

3. Piktnaudžiavimas susiklosčiusia ekstremalia situacija siekiant gauti nepagrįstų pajamų ar pelno.

Pavyzdys: *Pardavėjai nepagrįstai pakelia ekstremalioje situacijoje paklausiausių prekių – dezinfekcinio skysčio, respiratorių, medicininių kaukių kainas dešimtimis kartų lyginant su ankstesne kaina.*

Tokia komercinė veikla pažeidžia Europos Sąjungos Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 5 straipsnio 2 dalies nuostatas bei Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 2 dalies reikalavimus, t. y. komercinė veikla yra laikoma nesąžininga, jeigu ji neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir iš esmės iškreipia arba gali iš esmės iškreipti vidutinio vartotojo ekonominę elgesį siūlomo produkto atžvilgiu.

Atsižvelgdami į tai, kas išdėstyta, prašome Jūsų valdomose internetinės prekybos platformse ir prekybos vietose laikytis sąžiningos verslo praktikos ir imtis visų būtinų priemonių, siekiant užtikrinti vartotojų pasitikėjimą šiuo sudėtingu laikotarpiu.

Pagarbiai

Direktorė

Neringa Ulbaitė

Milda Deimantė, tel. (8 5) 205 4931, el. p. milda.deimante@vvtat.lt
Dalia Malinauskienė, tel. (8 5) 2121595, el. p. dalia.malinauskiene@vvtat.lt

¹⁰ <https://www.lefigaro.fr/conjoncture/coronavirus-emmanuel-macron-annonce-la-requisition-des-stocks-et-de-la-production-des-masques-de-protection-20200303>