



## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

### VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA

#### NUTARIMAS

#### DĖL UAB „VARLĖ“ ELEKTRONINĖS PARDUOTUVĖS PIRKIMO PARDAVIMO TAISYKLIŲ IR GRĄŽINIMO, GARANTIJOS SĄLYGŲ

2021 m. rugsėjo 9 d. Nr. 10E-2306

Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija (toliau – Komisija), susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorės Neringos Ulbaitės (Komisijos pirmininkė), Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjos Aidos Gasiūnaitės-Stavginskienės ir Teisės skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu bei įgyvendindama nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę, išnagrinėjo UAB „Varlė“ elektroninės parduotuvės pirkimo pardavimo taisykles (toliau – Taisyklės) bei grąžinimo, garantijos sąlygas (toliau – Sąlygos) nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu.

#### Komisija n u s t a t o:

1. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktą įtvirtina Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teisę įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoti sutarčių standartines sąlygas ir ginčyti nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas.
2. Komisija pagal kompetenciją pasisako dėl UAB „Varlė“ administruojamos elektroninės parduotuvės [www.varle.lt](http://www.varle.lt) Taisyklių ir Sąlygų nesąžiningų sąlygų taikymo.

#### Komisija k o n s t a t u o j a:

1. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.228<sup>1</sup> straipsnyje nurodyta, jog vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui (fiziniam asmeniui, veikiančiam su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais) prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą. Atkreiptinas dėmesys, kad vartotojui iš UAB „Varlė“ administruojamos elektroninės parduotuvės [www.varle.lt](http://www.varle.lt) įsigyjant prekes savo asmeniniams ar šeimos poreikiams tenkinti, tarp vartotojo ir bendrovės sudaroma nuotolinė sutartis ir tokiu būdu, tarp šalių susiklosto vartojimo teisiniai santykiai. Pažymėtina, kad UAB „Varlė“ Taisyklės ir Sąlygos nustato prekių įsigijimo, keitimo, grąžinimo tvarką, prekių perdavimo-priėmimo garantiniam remontui sąlygas, vartotojo teises bei pareigas, kurių jis privalo laikytis, siekdamas įsigyti, pakeisti arba grąžinti iš UAB „Varlė“ įgytas prekes. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad Taisyklės ir Sąlygos yra sudedamoji nuotolinės pirkimo-pardavimo sutarties dalis ir joms taikomos Civilinio kodekso nuostatos, reglamentuojančios vartojimo sutarčių ypatumus.

2. Pagal Civilinio kodekso 6.185 straipsnio 1 dalį standartinėmis laikomos sąlygos, kurias bendram nevienkartiniam naudojimui iš anksto parengia viena šalis nederindama jų su kita šalimi ir kurios be derybų su kita šalimi taikomos sudaromose sutartyse.

3. Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnyje numatyta, kad nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos ir kuriomis dėl sąžiningumo reikalavimo pažeidimo iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai, taip pat

minėtame teisės akte pateikiamas pavyzdinis sąrašas standartinių sutarties sąlygų, kurios yra preziumuojamos kaip nesąžiningos vartotojams.

4. Taisyklių 4 punkte nurodyta, kad „*Jeį Varle.lt dėl svarbių aplinkybių negali pateikti Klientui užsakytos prekės, Varle.lt įsipareigoja pasiūlyti Klientui analogišką ar kiek įmanoma savo savybėmis panašesnę prekę. Klientui atsisakius priimti prekę, kuri buvo siūloma kaip analogiška arba panaši, Varle.lt įsipareigoja grąžinti Klientui sumokėtus pinigus per 14 (keturiolika) darbo dienų ir anuliuoti Kliento užsakymą*“.

Vertinant Taisyklių 4 punkto sąlygą nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, būtina pažymėti, kad pareiga pateikti vartotojo užsakytas prekes yra viena esminių verslininko, vykdančio prekybą, pareigų. Vartotojas, užsakydamas pardavėjo interneto svetainėje siūlomas prekes, pagrįstai tikisi tas prekes gauti, todėl atvejai, kada pardavėjas, kuriam prekyba yra profesinė veikla, privalo užtikrinti, kad siūlomas elektroninėje parduotuvėje prekes jis turės ir galės pateikti pirkėjui, o atvejai, kada prekės nebūtų pateikiamos, turėtų būti išimtiniai ir objektyviai pagrįsti. Pažymėtina, jog teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis), todėl turi būti tinkamai ir sąžiningai vykdoma. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo praktikoje yra pažymėjęs, kad įstatyme draudžiama šaliai vienašališkai atsisakyti vykdyti prievolę ar vienašališkai pakeisti jos vykdymo sąlygas, nebent tai būtų iš anksto susitarta sutartyje arba tokia galimybė būtų numatyta įstatyme. Prievolės, sutarties neįvykdymas yra pagrindas nukentėjusiai šaliai reikalauti taikyti įstatyme įtvirtintus civilinių teisių gynimo būdus. Civilinio kodekso 6.253 straipsnyje įtvirtinami civilinės atsakomybės netaikymo ir atleidimo nuo civilinės atsakomybės pagrindai. Minimo straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad civilinė atsakomybė netaikoma, taip pat asmuo gali būti visiškai ar iš dalies atleistas nuo civilinės atsakomybės šiais pagrindais: dėl nenugalimos jėgos, valstybės veiksmų, trečiojo asmens veiksmų, nukentėjusio asmens veiksmų, būtinojo reikalingumo, būtinosios ginties, savigynos. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, jog tuo atveju, jeigu sutarties vykdymas vienai iš šalių tuo pačiu yra ir profesinė veikla, ši šalis privalo vykdyti sutartį ir pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus. Akcentuotina, jog, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.211 straipsniu, sutarties sąlygos, kurios panaikina ar apriboja šalies atsakomybę už sutarties neįvykdymą arba leidžia ją įvykdyti tokiu būdu, kuris iš esmės skiriasi nuo to, kurio protingai tikėjosi kita šalis, negalioja, jeigu tokios sąlygos atsižvelgiant į sutarties prigimtį bei kitas aplinkybes yra nesąžiningos.

Pasisakant dėl sumokėtų pinigų grąžinimo termino pažymėtina, kad aukščiau minimoje Taisyklių sąlygoje įtvirtinamas Sutarties neįvykdymas dėl bendrovės kaltės, t. y. atšaukus užsakymą neturint prekyboje vartotojo įsigytos prekės. Neaišku, kokiu teisiniu pagrindu vadovaudamasi UAB „Varlė“ suteikia sau teisę grąžinti vartotojui pinigus už neįvykdytą užsakymą per 14 (keturiolika) darbo dienų, kuris vadovaujantis Civilinio kodekso nuostatomis, laikytinas neprotingai ilgu ir nepagrįstu.

Be to, nėra aišku, nuo kurio momento bendrovė skaičiuos pinigų grąžinimo terminą, t. y. ar bendrovė pinigų grąžinimo terminą skaičiuos nuo užsakymo pateikimo, ar nuo vartotojo atsisakymo priimti siūlomų kitų (panašių) prekių momento.

Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad Taisyklių 4 punkto sąlygoje konkrečiai neįtvirtinant aplinkybių, dėl kurių bendrovė negalėtų pateikti vartotojui jo užsakytų prekių, taip pat aiškiai nenurodant, nuo kurio momento bus skaičiuojamas terminas pinigų grąžinimui, yra netinkamai panaikinamos arba apribojamos vartotojo teisės verslininko ar kitos šalies atžvilgiu tuo atveju, kai verslininkas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus.

5. Taisyklių 5 punkte įtvirtinta, kad „*Po to, kai Varle.lt patvirtino užsakymą, prekės kaina nekeičiama - išskyrus atvejus, kai prekės kaina pasikeitė dėl informacinių sistemų techninės klaidos, akivaizdžių (apsirikimo pobūdžio) klaidų ar kitų nuo Varle.lt tiesioginės valios nepriklausančių objektyvių priežasčių (esant šias priežastis pagrindžiantiems įrodymams). Jei Klientas nesutinka įsigyti prekę pakeistąja kaina, Klientas turi teisę atsisakyti užsakymo, informuodamas apie tai Varle.lt raštu ar elektroniniu paštu info@varle.lt per 3 (tris) darbo dienas nuo pasiūlymo įsigyti prekę*

*pakeista kaina dienos. Anuliuojant užsakymą šiame punkte numatyta tvarka, Klientui grąžinamos visos jo sumokėtos sumos“.*

Taisyklių 19 punkte nurodyta, jog „Jeigu prekės kaina internete ir parduotuvėje nesutampa, laikytina teisinga yra parduotuvės kaina“.

Taisyklių 20 punkte įtvirtinta, kad „Prekės kaina matoma [www.varle.lt](http://www.varle.lt) gali pasikeisti bet kuriuo metu dėl duomenų sinchronizavimo iš tiekėjų. Duomenų sinchronizavimas vyksta 24 val. per parą“.

Taisyklių 21 punkte įtvirtinta, kad „Reklamose kainos, kiekiai, kita informacija apie prekes gali skirtis dėl duomenų sinchronizavimo, kuris vyksta 24 val. per parą, ir nesutapti su [www.varle.lt](http://www.varle.lt) svetainėje pateikiama informacija. Teisinga informacija laikytina, kuri pateikta [www.varle.lt](http://www.varle.lt) svetainėje“.

Aukščiau minimuose Taisyklių punktuose įtvirtinami atvejai kada gali būti keičiama prekės kaina.

Analizuojant minėtus Taisyklių punktus sąžiningumo požiūriu, pabrėžtina, kad teisės aktai numato pareigą pardavėjui prieš sutarties sudarymą tinkamai informuoti pirkėją apie parduodamas prekes. Civilinio kodekso 6.228<sup>7</sup> straipsnis numato, kad pardavėjas privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui būtiną, teisingą, išsamią ir neklaidinančią informaciją, įskaitant informaciją apie parduodamų daiktų kainą (įskaitant visus mokesčius), apmokėjimo, pristatymo tvarką. Minima informavimo pareiga įtvirtinta imperatyvia įstatymo norma, kurios negali paneigti ar pakeisti nei viena iš sutarties šalių (Civilinio kodekso 6.157 straipsnis). Be to, pardavėjas yra verslo subjektas, todėl laikytinas savo srities profesionalu ir jam taikytini aukštesni rūpestingumo reikalavimai.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad prieš sutarties sudarymą, vartotojui pateikiama informacija, taip pat ir prekių kaina, turi esminę svarbą vartotojui apsisprendžiant sudaryti sutartį su bendrove ar ne, kadangi vartotojas sudarydamas sutartį su bendrove tikisi, jog ji bus vykdoma pagal jos sudarymo metu galiojusias sąlygas. Pažymėtina, kad vartojimo sutarties keitimo atvejai, apimantys tiek esminių, tiek ir neesminių vartojimo sutarties sąlygų, vienos, kelių ar visų vartojimo sutarties sąlygų keitimą, turi būti ne tik numatyti vartojimo sutartyje, bet ir atitikti pakankamo pagrindo kriterijų. Taigi, tokių sąlygų pakeitimas be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo neatitinka vartotojo teisėtų lūkesčių bei pažeidžia vartotojo, kaip silpnesnės sutarties šalies, teises ir interesus. Pažymėtina, kad šalys dėl kainos keitimo gali susitari sutartyje, t. y. visais atvejais, toks susitarimas ir vartotojo sutikimas su tokia sąlyga turi būti aiškus, su vartotoju aptartas individualiai. Tačiau, atkreiptinas dėmesys į tai, kad šiuo atveju Taisyklės yra standartinė vartojimo sutarties dalis, kurias bendram nevienkartiniam naudojimui iš anksto parengė UAB „Varlė“ nederindama jų su vartotoju ir kurios be derybų su vartotoju taikomos sudaromose sutartyse.

Be to, pabrėžtina, kad sąlygos numatančios, jog vartotojo prekės kaina, kiekiai, kita informacija apie prekes gali skirtis, pasikeisti dėl duomenų sinchronizavimo, turėtų būti taikomos tik išimtiniais atvejais, t. y. bendrovė šia teise neturėtų piktnaudžiauti ir tai neturėtų tapti įprasta bendrovės vykdoma veiklos praktika. Atsižvelgiant į tai, kad ši bendrovės teisė turėtų būti taikoma tik išimtiniais atvejais, nėra aišku, kodėl bendrovė minimas sąlygas Sutartyje įtvirtina kaip standartinės.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Taisyklių 5, 19, 20 ir 21 punktuose įtvirtintos sąlygos, kuriomis pardavėjui yra suteikiama galimybė vienašališkai be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas, šiuo atveju – prekių kainą, iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus, kadangi verslininkui suteikiama teisė vienašališkai be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas.

6. Taisyklių 12 punkto antrojoje pastraipoje įtvirtinta, jog Varle.lt pasilieka teisę „koreguoti puslapyje esančią informaciją - atsiradus naujiems šių taisyklių punkтам, jie įsigalioja iškart po jų paskelbimo“.

Įvertinus aukščiau minimą Taisyklių punktą, atkreiptinas dėmesys į tai, kad Taisyklėse nėra detalizuota, kokiais pagrindais vadovaujantis bendrovė gali koreguoti interneto tinklalapyje esančią informaciją (įskaitant – Taisykles), o tik abstrakčiai nurodoma, kad UAB „Varlė“ pasilieka teisę bet kuriuo metu koreguoti jos interneto tinklalapyje esančią informaciją (Taisykles). Taip pat,

atkreiptinas dėmesys į tai, kad vartotojai apie pakeitimus turėtų būti informuojami dar prieš jiems įsigaliojant bei vartotojams turėtų būti suteikiama teisė nesutikti su Taisyklių pakeitimais.

Civilinio kodekso 6.154 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad sutartis yra dviejų ar daugiau asmenų susitarimas sukurti, pakeisti ar nutraukti civilinius teisinius santykius, kai vienas ar keli asmenys įsipareigoja kitam asmeniui ar asmenims atlikti tam tikrus veiksmus (ar susilaikyti nuo kitų veiksmų atlikimo), o šie įgyja reikalavimo teisę. Taigi, sutarties esmė – šalių susitarimas, pasiektas suderinus jų valią. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis) ir sutarties šalys privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai (Civilinio kodekso 6.200 straipsnio 1 dalis). Draudžiama vienašališkai atsisakyti įvykdyti prievolę ar vienašališkai pakeisti jos įvykdymo sąlygas, išskyrus įstatymų ar sutarties numatytus atvejus (Civilinio kodekso 6.59 straipsnis). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, prieš sutarties sudarymą pateikiama informacija, taip pat ir sutarties sąlygos, turi esminę svarbą vartotojui apsisprendžiant sudaryti sutartį, ar ne. Be kita ko, vartotojas sudarydamas sutartį su bendrove, tikisi, jog ji bus vykdoma pagal jos sudarymo metu galiojusias sąlygas. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad Taisyklių 12 punkto antroje pastraipoje įtvirtinta sąlyga, suteikianti bendrovei teisę koreguoti puslapyje esančią informaciją, taip pat ir keisti Taisykles, tačiau neinformuojant vartotojų apie pakeitimus dar prieš jiems įsigaliojant, nenurodanti, kokiems pagrindams esant pardavėjas gali daryti šiuos Taisyklių pakeitimus bei kad vartotojai turės teisę nesutikti su pakeitimais, iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus, kadangi suteikia bendrovei teisę vienašališkai be Taisyklėse numatyto ar pakankamo pagrindo keisti Taisyklių sąlygas.

7. Taisyklių 12 punkto trečiojoje pastraipoje įtvirtinta, jog Varle.lt pasilieka teisę „*riboti Klientų, nesilaikančių šių taisyklių, galimybes naudotis šia svetaine*“.

Aukščiau minimas Taisyklių punktas įtvirtinta bendrovės teisę vienašališkai be išankstinio perspėjimo apriboti vartotojo galimybes naudotis svetaine, t. y. apriboti vartotojo galimybes naudotis svetaine tais atvejais, kai vartotojas pažeidžia bet kokias Taisyklėse nurodytas sąlygas.

Atsižvelgiant į tai, atkreiptinas dėmesys, kad vadovaujantis minimo punkto sąlygos formuluote, UAB „Varlė“ vienašališkai be išankstinio perspėjimo laikinai apriboti vartotojo galimybes naudotis svetaine gali dėl bet kokių vartotojo sutartinių įsipareigojimų nevykdymo, t. y. net ir nesant esminiam sutarties pažeidimui. Pažymėtina, kad siekiant apriboti vartotojo teises naudotis parduotuvės paslaugomis, būtina atsižvelgti į Taisyklių pažeidimo mastą bei pobūdį, t. y. į tai, ar įsipareigojimų nevykdymas yra tyčinis, pasikartojantis. Kaip jau buvo minėta aukščiau, Taisyklės yra sudedamoji nuotolinės pirkimo-pardavimo sutarties dalis, kurių pagrindu tarp verslininko ir vartotojo susiklosto vartojimo teisiniai santykiai. Todėl, Taisyklėse įtvirtinant bendrovės teisę bet kokiais pagrindais, vienašališkai be išankstinio perspėjimo laikinai sustabdyti sutartinių įsipareigojimų vykdymą (apriboti vartotojo naudojimąsi elektroninės parduotuvės „Varlė“ paslaugomis), nenumatant konkrečių pagrindų, atitinkančių pakankamą kriterijų bei kuriems esant, UAB „Varlė“ galėtų realizuoti šią teisę, iš esmės pažeidžiamos vartotojo teises ir interesai bei UAB „Varlė“ suteikiama galimybė piktnaudžiauti savo teisėmis.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Taisyklių 12 punkto antroje pastraipoje įtvirtinta sąlyga iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus, kadangi UAB „Varlė“ suteikiama teisė be išankstinio vartotojo perspėjimo apriboti galimybes naudotis svetaine, net ir tuo atveju, kai vartotojo padarytas Taisyklių pažeidimas nėra esminis.

8. Taisyklių 12 punkto šeštojoje pastraipoje įtvirtinta, jog Varle.lt pasilieka teisę „*jei Kliento banko sąskaitos numeris nėra žinomas, pinigai nėra gražinami. Varle.lt apie tai informuoja Klientą turimais kontaktais, o prekė toliau nebesaugoma*“.

Pažymėtina, kad pardavėjas privalo užtikrinti Taisyklių sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje ne kartą akcentuota, kad verslininkas privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, o įtrauktos į sudarytą sutartį, jos tampa sudėtine sutarties dalimi.

Nagrinėjamu atveju įvertinus aukščiau minimą Taisyklių sąlygą nesažiningų sąlygų taikymo požiūriu, nėra aišku, koku teisiniu pagrindu bendrovė suteikia sau teisę negražinti vartotojui jo

sumokėtų pinigų ir kas nutinka su vartotojo pinigais, tais atvejais, kai bendrovei nėra žinomas banko sąskaitos numeris. Taip pat nėra aišku, kas nutinka su vartotojo įsigyta preke, jei bendrovė nežino vartotojo banko sąskaitos numerio.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad įvertinus UAB „Varlė“ interneto svetainėje siūlomus atsiskaitymo už prekes būdus (grynaisiais arba banko kortele, el. bankininkystė, SB lizingas, Visa/MasterCard internetu, sąskaita išankstiniam apmokėjimui, Bitcoin, Ethereum, Litecoin, Dash), nėra aiškus šios sąlygos praktinis taikymas, kadangi vartotojo banko sąskaitos numeris parduotuvei yra žinomas beveik visais siūlomų apmokėjimo už prekes būdais. Be to, pažymėtina, kad vartotojas, elektroninėje parduotuvėje užsisakęs prekes, už jas susimokėti gali prekių atsiėmimo vietoje, sumokėdamas grynaisiais arba mokėjimo kortele. Tokiu atveju pardavėjui vartotojo banko sąskaitos numeris nėra reikalingas. Akcentuotina, kad gražindamas vartotojui visas sumokėtas sumas, verslininkas turėtų naudoti tokį pat mokėjimo būdą, kokį naudojo vartotojas mokėdamas verslininkui, nebent vartotojas aiškiai sutiko dėl kitokio būdo ir jeigu vartotojas nepatiria jokių kitų papildomų išlaidų (Civilinio kodekso 6.228<sup>11</sup> straipsnio 2 dalis).

Pastebėtina, jog UAB „Varlė“ nuolat dalyvaudama daiktų pirkimo-pardavimo santykiuose, turi didesnę šių santykių patirtį, todėl pardavėjui tenka ir pareiga suteikti visapusišką bei teisingą informaciją vartotojams. Be kita ko, pažymėtina, kad vienas vartojimo sutarties sąlygų atitikties sąžiningumo kriterijams aspektų yra vertinimas, ar jos yra skaidrios, t. y. ar sutarties sąlygos yra aiškios ir suprantamos vartotojui, ir, ar bendrovė pateikė vartotojui visą sutarčiai sudaryti reikšmingą informaciją. Neskaidrios sutarties sąlygos negali būti laikomos sąžiningomis, nes vartotojas, kuris nesupranta sutarties sąlygų ar neturi visos apsisprendimui reikšmingos informacijos, negali priimti tinkamo sprendimo. Reikalavimas, kad vartojimo sutarčių sąlygos būtų rašomos aiškiai, suprantama kalba ir vartotojui faktiškai būtų suteikiama galimybė išnagrinėti visas sąlygas, įtvirtintas 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvos 93/13/EBB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais preambulėje (preambulės 22 pastraipa) bei įgyvendintas nacionaliniame lygmenyje (Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnyje 6 dalyje) nustatant, kad bet kuri vartojimo sutarties rašytinė sąlyga turi būti išreikšta aiškiai ir suprantamai.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Taisyklių 12 punkto šeštosios pastraipos sąlyga iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus, kadangi pardavėjas suteikia sau teisę negražinti iš vartotojo gautų pinigų, kai nėra žinomas vartotojo banko sąskaitos numeris bei nėra nurodoma kas nutinka su vartotojo sumokėtais pinigais ir įsigyta preke.

9. Taisyklių 15 punkte nurodyta, kad „<...> *Nepatikrinus prekės jos atsiėmimo metu, Varle.lt turi teisę vėlesnių pretenzijų dėl prekės nepriimti. Klientas turi sudaryti visas kurjeriui sąlygas, kad prekė būtų tinkamai perduota gavėjui. Jei gavėjas yra nepilnametis asmuo, o Klientas leido gavėjui priimti prekę, atsakomybė dėl pasirašytos siuntos tenka Klientui*“.

Aukščiau minimas Taisyklių punktas apriboja vartotojo teisę reikšti pretenzijas nepatikrinus prekės jos atsiėmimo metu. Tačiau, pažymėtina, kad vartotojui pristatytos prekės gali būti ne tik su akivaizdžiais trūkumais, kurie galėtų būti nustatyti jų pristatymo metu, bet ir su paslėptais, kurie nebuvo matomi, tačiau išaiškėjo vėliau. Atkreiptinas dėmesys, kad pagal įstatymą ar sutartį pardavėjui atsiranda pareiga garantuoti, jog daiktas atitinka sutarties sąlygas. Laikoma, kad pardavėjas visais atvejais garantuoja daiktų kokybę (garantija pagal įstatymą) (Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 1 dalis). Garantija pagal įstatymą yra pripažįstama pagrindine pardavėjo garantija ir ji siejama su pirkėjo teisine apsauga dėl perduotos prekės trūkumų, t. y., kad pardavėjas privalo pateikti prekes, kurios atitinka pardavimo sutartį. Pažymėtina, kad pagal Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 7 ir 10 dalis pardavėjas dvejus metus nuo daikto perdavimo dienos yra atsakingas už daikto kokybę. Todėl tuo atveju, kai prekės jų pristatymo metu neturi akivaizdžių trūkumų, tačiau jų kokybės trūkumai išaiškėja vėliau, jau po prekės atsiėmimo, pardavėjas neturėtų būti atleidžiamas nuo civilinės atsakomybės, kadangi tokiu būdu, vartotojas netektų teisės aktais jam suteikiamos teisės per 2 metų garantinį laikotarpį pardavėjui pateikti pretenzijas, susijusias su nekokybiškų prekių perdavimu ir su tuo susijusiomis pasekmėmis pardavėjui.

Pasisakant dėl pretenzijų pateikimo, pabrėžtina, kad vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 1 dalimi, vartotojas, manantis, jog paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus

interesus, susijusius su vartojimo sutartimi (tarp jų ir teisė į tinkamos kokybės paslaugas), turi teisę kreiptis į paslaugų teikėją ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Taisyklių 15 punkte įtvirtinant, kad nepatikrinus prekės jos atsiėmimo metu vartotojas nebeturės teisės pateikti pretenzijų, neatitinka teisinio reglamentavimo ir apriboja vartotojo teises, kai verslininkas nevykdo ar netinkamai vykdo savo sutartinius įsipareigojimus.

10. Taisyklių 16 punkte įtvirtinta, jog *„Prekė gali skirtis nuo prekės, parodytos nuotraukoje. Nuotraukoje gali būti detalių, kurių nėra prekės komplekte“*.

Pažymėtina, kad kaip jau buvo nurodyta aukščiau, verslininkas privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui informaciją, tame tarpe, informaciją apie pagrindines prekės savybes (Civilinio kodekso 6.228<sup>7</sup> straipsnis). Akcentuotina, kad informacija apie prekę yra svarbi vartotojui, kadangi vartotojas, sudarydamas su bendrove sutartį, pagrįstai tikisi, jog gaus būtent tokią prekę, kurią išsirinko.

UAB „Varlė“, kaip verslininkui, keliami didesni reikalavimai, taikomi griežtesni sutartinės atsakomybės kriterijai nei vartotojui. Bendrovei tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje ne kartą akcentuota, kad verslininkas privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, o įtrauktos į sudarytą sutartį, jos tampa sudėtine sutarties dalimi.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Taisyklių 16 punkte nurodant, jog prekė gali skirtis nuo prekės, parodytos nuotraukoje, iš esmės pažeidžiamos vartotojo teisės ir interesai, kadangi vartotojas įsigydamas prekę tikisi gauti būtent tokią, kokią užsisakė.

11. Taisyklių 18 punkte įtvirtinta, kad *„Varle.lt įsipareigoja pristatyti prekes Klientui laikydamasis prekių aprašymuose nurodytų terminų, bet ne vėliau nei per 30 dienų. Šie terminai netaikomi tais atvejais, kai Varle.lt sandėlyje nėra reikiamų prekių, o Klientas informuojamas apie jo užsakytų prekių trūkumą. Klientas sutinka, kad esant nenumatyti, nuo Varle.lt nepriklausančių aplinkybių, prekių pristatymo terminas gali skirtis nuo nurodytų prekių aprašymuose terminų arba Kliento ir Varle.lt aptarto prekių pristatymo termino. Esant nenumatyti aplinkybių, Varle.lt įsipareigoja nedelsiant susisiekti su Klientu ir suderinti prekių pristatymo terminą ir kitus su pristatymu susijusius klausimus“*.

Minimas Taisyklių punktas įtvirtina pardavėjo teisę prekės aprašyme nurodyti neteisingą informaciją apie prekės pristatymo terminus ir vartotojo automatinį sutikimą su tokia sąlyga bei su prekių pristatymo vėlavimu. Pastebėtina, kad prieš sutarties sudarymą pateikiama informacija, taip pat ir sutarties sąlygos turi esminę svarbą vartotojui apsisprendžiant sudaryti sutartį, ar ne. Be kita ko, vartotojui prekių pristatymo terminas, gali turėti esminės reikšmės, apsisprendžiant, sudaryti sutartį su konkrečiu pardavėju ar ne, todėl sudarydamas sutartį pagal UAB „Varlė“ elektroninėje parduotuvėje nurodytas sąlygas (taip pat ir prekių pristatymo terminus), vartotojas pagrįstai tikisi, jog nurodyta informacija yra teisinga ir jis gaus savo užsakytas prekes, be to, jas gaus per pardavėjo nurodytą terminą.

Pažymėtina, kad UAB „Varlė“, kaip verslo subjektui, yra keliami didesni profesinio atidumo ir rūpestingumo reikalavimai. Pagal Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 4 dalį, sutartinės prievolės neįvykdžiusi įmonė (verslininkas) atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jei įstatymas ar sutartis nenustato ko kita. Dėl šios teisės normos kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad įstatymo leidėjas komercine veikla užsiimančios sutarties šalies atsakomybę išskyrė iš kitų subjektų atsakomybės ir jai iškėlė didesnius atidumo, rūpestingumo, sudarant ir vykdant sutartį, reikalavimus. Įmonė (verslininkas) yra pelno siekiantis asmuo, savo veikloje sudarantis komercinius sandorius, kurie pasižymi tam tikra rizika, dėl to tokia įmonė savo veikloje turi prisiimti neigiamų padarinių – nuostolių kitai sutarties šaliai – atsiradimo riziką ir tais atvejais, kai sutartinių prievolių tinkamas įvykdymas tampa suvaržytas ne dėl priežasčių, priklausančių nuo pačios įmonės. Kiekviena pelno siekianti įmonė, veikdama įprastoje verslo srityje,

turi įvertinti rizikos veiksnius ir dėti pastangas, kad sumažintų jų poveikį. Būtent todėl įstatymo leidėjas atskirai nustatė, kad aplinkybės, kai sutartis neįvykdoma dėl to, kad rinkoje nėra prekių, reikalingų prievolei įvykdyti, sutarties šalis neturi reikiamų finansinių išteklių arba skolininko kontrahentai pažeidžia savo prievoles, nelaikoma pagrindu atleisti verslininką nuo civilinės atsakomybės ar jos netaikyti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. vasario 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-10-421/2015; Vilniaus apygardos teismo 2021 m. gegužės 17 d. sprendimas civilinėje byloje Nr. e2-1548-779/2021). Teismų praktikoje pripažįstama, jog vartojimo sutartinių santykių specifika lemia tai, kad antroji vartojimo sutarties šalis visada yra verslininkas (t. y. asmuo, kuris veikia verslo ar profesiniais tikslais). Verslas yra veikimas savo rizika, todėl pagal galiojančią teisinį reglamentavimą verslininkui tenka neigiamų jo veiklos padarinių rizika (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. sausio 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-2-687/2018). Atsižvelgiant į tai, verslininkas negali jam tenkančios atsakomybės, susijusios su įprasta veiklos padarinių rizika, perleisti vartotojui. Atsižvelgiant į tai, bei įvertinus, jog UAB „Varlė“ pagrindinė veiklos sritis – prekyba, UAB „Varlė“ privalo tinkamai vykdyti savo sutartinius įsipareigojimus, t. y. užtikrinti, kad UAB „Varlė“ turės tas prekes, kurias siūlo įsigyti elektroninėje parduotuvėje ir kad vartotojo įsigytos prekės bus pristatytos tinkamai ir laiku, bei prisiimti visą su tuo susijusią riziką.

Pažymėtina, kad pardavėjas teikdamas pasiūlymą (ofertą), t. y. savo internetiniame tinklalapyje siūlydamas įsigyti prekes, turi dėti maksimalias pastangas, kad vartotojui būtų siūlomos įsigyti tos prekės, kurias po vartotojo užsakymo pardavėjas realiai gali pristatyti vartotojui. Pardavėjas turi užtikrinti pakankamą siūlomų įsigyti prekių likutį, o tokie atvejai, kai dėl nepakankamo likučio prekės negali būti pristatytos, turi būti išimtiniai. Sutarties šalys dėl prekių nepristatymo, prekių keitimo ar pristatymo vėlavimo gali susitarti sutartyje, tačiau visais atvejais, tokio pobūdžio vartotojo sutikimas turi būti su vartotoju aptartas individualiai bei išreikštas aktyviais veiksmais. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad sąlygų paaiškinimas vartotojui nėra laikoma individualiu sąlygų aptarimu Civilinio kodekso prasme.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Civilinio kodekso 6.359 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, jog jeigu pardavėjas neįvykdė savo pareigos pristatyti daiktus per sutartyje ar šio straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą, pirkėjas pateikia reikalavimą pristatyti daiktus per papildomą protingą terminą, atsižvelgdamas į aplinkybes. Jeigu pardavėjas nepristato daiktų per pirkėjo nustatytą papildomą terminą, pirkėjas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį. To paties straipsnio 5 dalyje įtvirtinta, kad straipsnio 4 dalis netaikoma, jeigu pardavėjas atsisakė pristatyti daiktus arba jeigu pristatymas per sutartyje nustatytą terminą turi esminės reikšmės atsižvelgiant į visas su sutarties sudarymu susijusias aplinkybes, arba jeigu prieš sutarties sudarymą pirkėjas pranešė pardavėjui, kad daiktų pristatymas per sutartyje nustatytą terminą turi esminės reikšmės. Šiais atvejais pardavėjui nepristačius daiktų per sutartyje ar 6.359 straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą, pirkėjas turi teisę nedelsdamas vienašališkai nutraukti sutartį. Taigi, vadovaujantis aukščiau minimu teisiniu reglamentavimu, vartotojas turi teisę pats nuspręsti, ar pardavėjui laiku nepristačiusiam prekę, teikti reikalavimą pristatyti daiktus per papildomą protingą terminą, ar nutraukti sutartį.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Taisyklių 18 punkto sąlyga įtvirtinanti automatinį vartotojo sutikimą dėl prekės aprašyme nurodytų ir faktinių pristatymo terminų, neatitinka teisinio reglamentavimo ir netinkamai panaikina arba apriboja vartotojo teises verslininko ar kitos šalies atžvilgiu tuo atveju, kai verslininkas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus.

12. Taisyklių 23 punkto dešimtojoje pastraipoje įtvirtinta, jog klientams, perkantiems maisto prekes iš Varle.lt partnerio „Aibė“, taikomos aukščiau nurodytos taisyklės apimtimi, kiek tai atitinka perkamoms maisto prekėms. Papildomai maisto prekių pirkėjams, perkantiems iš „Aibė“, taikomos žemiau nurodytos taisyklės: *„Pirkėjui gavus nekokybiškas prekes arba esant prekių trūkumui, Pirkėjas apie tai turi informuoti Pardavėją per 24 valandas nuo prekių pristatymo darbo dienomis nuo 09.00 val. iki 17.00 val. tel. +370 659 93856 arba elektroniniu paštu kalvarijuuzsakymai@aibe.lt.“*

Minima Taisyklių sąlyga įpareigoja vartotoją dėl nekokybiškų prekių arba esant prekių trūkumui kreiptis į pardavėją per 24 valandas nuo prekių pristatymo darbo dienomis nuo 09.00 val.

iki 17.00 val. nurodytu telefonu arba elektroniniu paštu. Tačiau, atkreiptinas dėmesys į tai, kad vartotojas pretenzijas pardavėjui gali reikšti ne 24 valandas, bet nuo 09.00 val. iki 17.00 val. ir tik darbo dienomis. Taigi, vartotojui gavus prekę paskutinę savaitės darbo dieną, t. y. penktadienį vartotojas neturėtų teisės reikšti pardavėjui pretenziją dėl nekokybiškų prekių ar esant prekių trūkumams. Patebėtina, kad toks terminas pretenzijų pateikimui neatitinka protingumo bei sąžiningumo principų ir nepagrįstai apsunkena vartotojo galimybę pasinaudoti jam įstatymo garantuojamais pažeistų teisių gynimo būdais bei pareikšti pardavėjui pretenziją dėl prekių kokybės, jei pristatytos prekės yra nekokybiškos. Pažymėtina, kad pardavėjas yra atsakingas už prekių kokybę. Pristatydamas pirkėjui prekes, pardavėjas privalo garantuoti, kad prekė bus kokybiška ir bus tinkama vartoti tam tikrą tokioms prekėms būdingą laiką. Civilinio kodekso 6.338 straipsnio 4 dalis numato, jog „Reikalavimus dėl daikto, kuriam nustatytas tinkamumo naudoti terminas, trūkumų pirkėjas gali pareikšti, jeigu jie nustatyti per daikto tinkamumo naudoti terminą“. Pirkėjas, kuriam buvo parduotas netinkamos kokybės daiktas, savo pasirinkimu turi teisę per Civilinio kodekso 6.338 straipsnyje nurodytą terminą pasinaudoti vienu iš Civiliniame kodekse įtvirtintų jo pažeistų teisių gynimo būdų (reikalauti iš pardavėjo nemokamai pakeisti netinkamos kokybės daiktą tinkamos kokybės daiktu, pareikalauti sugrąžinti sumokėtą kainą ar vienašališkai nutraukti sutartį).

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 20 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad vartotojas, manantis, jog pardavėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi (tarp jų ir teisė į kokybišką prekę), turi teisę kreiptis į pardavėją. To paties įstatymo 21 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad pardavėjas privalo neatlygintinai išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai ar Europos Sąjungos teisės aktai nenustato kitaip, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas bendrasis vartotojo kreipimosi į pardavėją terminas negalėtų būti taikomas greitai gendančių produktų atveju, tačiau ir šiuo atveju terminas, per kurį vartotojas privalo kreiptis į pardavėją, turi būti protingas, t. y. turi užtikrinti vartotojui galimybę pasinaudoti jam įstatymo suteikiama teise ginti savo pažeistas teises, kai pardavėjas parduoda nekokybišką prekę.

Be to, pastebėtina, kad įvertinus aukščiau minimą Taisyklių punkto sąlygą nėra aišku, ar pirkėjas turi informuoti pardavėją per Taisyklėse nustatytą pretenzijų pateikimo terminą tik dėl nekokybiškų greitai gendančių maisto prekių, ar pretenzijos pateikimo terminas nustatomas ir nekokybiškoms ne greitai gendančioms prekėms. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad dėl ne greitai gendančių prekių, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 1 dalimi vartotojas privalo kreiptis į pardavėją ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Taisyklių 23 punkto dešimtojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga, kuria vartotojas įpareigojamas pretenzijas pateikti pardavėjui nuo 09.00 val. iki 17.00 val. ir tik darbo dienomis bei nenurodant ar šis terminas taikomas ir nekokybiškoms ne greitai gendančioms prekėms, apribojama ir nepagrįstai apsunkinama vartotojo galimybė pasinaudoti jam įstatymo suteikiamomis pažeistų teisių gynybos priemonėmis ir tokiu būdu neatitinka galiojančio teisinio reglamentavimo, pablogina vartotojo padėtį, palyginti su ta, kurią nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

13. Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ trečiojoje pastraipoje įtvirtinta, kad garantija nėra taikoma „*prekėms, kurios turi mechaninių pažeidimų, ardymo žymių*“.

Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ trečiojoje pastraipoje įtvirtinta, jog garantija nėra taikoma „*prekėms su pažeistais serijiniais lipdukais*“.

Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ trečiojoje pastraipoje įtvirtinta, kad garantija nėra taikoma „*susidėvinčioms detalėms (laidai, jungtys, akumulatoriai, laikikliai ir t.t.)*“.

Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ trečiojoje pastraipoje įtvirtinta, kad garantija nėra taikoma „*operacinėms sistemoms, ar kitai programinei įrangai*“.

Minimos Sąlygų nuostatos nustato, kad garantija netaikoma prekėms, kurios turi mechaninių pažeidimų, ardymo žymių, yra su pažeistais serijiniais lipdukais. Garantija taip pat netaikoma



susidėvinčioms prekių detalėms (laidai, jungtys, akumuliatoriai, laikikliai ir t.t.) bei operacinėms sistemoms ar kitai programinei įrangai.

Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.335 straipsnio 1 dalimi garantija galioja visoms daiktų sudėtinėms dalims, jeigu kas kita nenustatyta įstatymuose. Atsižvelgiant į tai, atkreiptinas dėmesys, kad Sąlygose nurodyti atvejai, t. y. konkretūs prekių pažeidimai ar pats prekių pobūdis (susidėvėjimas), kuriems esant prekėms bendrovė nesuteikia garantijos, gali atsirasti ne tik dėl prekių eksploatacijos metu atsirandančio natūralaus prekių nusidėvėjimo, vartotojo veiksmų, bet ir dėl bendrovės, kaip pardavėjo, kaltės. Be to, mechaniniai pažeidimai, ardymo žymės, serijinių lipdukų pažeidimai arba tai, kad prekė yra susidėvinti, gali nebūti susiję su prekės defektu, dėl kurio į pardavėją kreipėsi vartotojas, tačiau pardavėjas, remdamasis minimų Sąlygų nuostatų formuluotėmis, turėtų teisę netaikyti prekėms garantijos ir nepriimti bet kokių prekių, turinčių šiose sąlygose nurodytų požymių. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad nėra aišku kodėl pažeidus serijinį prekės lipduką, kuris reikalingas prekės partijos numeriui nustatyti, vartotojui nebūtų suteikiama garantija. Pažymėtina, kad garantija suteikiama prekei pateikus prekės įsigijimą patvirtinantį dokumentą, kuriame nurodoma informacija apie prekę, pardavėjo duomenys, tačiau informacija apie prekės serijinį numerį nėra pateikiama.

Taip pat, pažymėtina, kad prekių detalių, kurios greit dėvisi ar kurioms nustatytas tinkamumo naudoti terminas, gedimai, gali būti gamykliniai, kurie gali būti jau prekės perdavimo vartotojui metu, todėl ir tokioms prekėms turėtų būti taikoma garantija, jei pažeidimas atsirado ne dėl pirkėjo kaltės. Taigi, pardavėjas dvejus metus nuo prekių perdavimo dienos yra atsakingas už prekių kokybę, išskyrus atvejus, kai pardavėjas įrodo, kad prekių trūkumai atsirado po prekių perdavimo vartotojui dėl to, kad vartotojas pažeidė prekių naudojimo ar saugojimo taisykles, arba dėl nenugalimos jėgos (Civilinio kodekso 6.333 straipsnio 3 dalis). Pabrėžtina, kad nagrinėjamu atveju visiškai nėra aišku, kokiu teisiniu pagrindu vadovaujantis įtvirtinamas absoliutus garantijos apribojimas operacinėms sistemoms ar kitai programinei įrangai. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad operacinės sistemos bei programinė įranga yra sudedamosios prekės dalys, be kurių prekė negalėtų veikti, ir joms yra taikomos bendrosios teisės aktų nuostatos dėl prekių kokybės.

Atsižvelgiant į minėtas Civilinio kodekso nuostatas, matyti, jog būtent bendrovei tenka pareiga užtikrinti parduodamų prekių ir jų sudėtinių dalių dvejų metų garantijos pagal įstatymą terminą.

Taigi, Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ įtvirtinat, jog garantija nėra taikoma prekėms, kurios turi mechaninių pažeidimų, ardymo žymių, prekėms su pažeistais lipdukais ir susidėvinčioms detalėms, nors Civilinio kodekso nustatytais terminais tokia teisė esant tam tikroms sąlygoms vartotojui yra suteikta pagal įstatymą, iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus.

14. Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ penktojoje pastraipoje numatyta, jog „*Jei autorizuotas aptarnavimo centras nustatytų, jog Jūsų prekė garantinio laikotarpio metu sugedo nepataisomai dėl gamintojo kaltės (nekokybiška prekė), tokiu atveju iš autorizuoto aptarnavimo centro Jūs gausite pažymą, kurią pateikus mūsų parduotuvėje su pirkimo dokumentu, turite teisę prašyti pakeisti sugedusią prekę į kitą tokią pačią arba grąžinti Jums sumokėtus pinigus už prekę*“.

Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ šeštojoje pastraipoje įtvirtinta, kad „*Jei autorizuotas aptarnavimo centras nustatytų, jog Jūsų prekė garantinio laikotarpio metu sugedo dėl gamintojo kaltės (nekokybiška prekė), tačiau ją įmanoma suremontuoti, tokiu atveju Jūs turite teisę pasirinkti, nemokamai pašalinti daikto trūkumus (pataisyti daiktą), nemokamai pakeisti netinkamos kokybės daiktą tinkamos kokybės daiktą tinkamos kokybės daiktu, sumažinti prekės kainą arba vienašališkai nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį ir pareikalauti sugrąžinti už prekę sumokėtą kainą. Pasirinkus du pastaruosius variantus, kartu su pirkimo dokumentu pristatykite mums autorizuoto aptarnavimo centro pažymą apie tai, jog prekės gedimas yra garantinis. Jei nuspręsite prekę remontuoti, pasakykite apie tai Jus aptarnaujančiam autorizuoto aptarnavimo centro specialistui*“.

Vadovaujantis aukščiau minimomis Sąlygų nuostatomis vartotojas galės pasinaudoti savo pažeistų teisių gynimo būdais tik tuo atveju, jei prekė bus nekokybiška dėl gamintojo kaltės. Atkreiptinas dėmesys į tai, jog pagal įstatymą ar sutartį pareiga garantuoti, kad daiktas atitinka sutarties sąlygas atsiranda pardavėjui. Laikoma, kad pardavėjas visais atvejais garantuoja daiktų

kokybę (garantija pagal įstatymą) (Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 1 dalis). Garantija pagal įstatymą yra pripažįstama pagrindine pardavėjo garantija ir ji siejama su pirkėjo teisine apsauga dėl perduotos prekės trūkumų, t. y., kad pardavėjas privalo pateikti prekes, kurios atitinka pirkimo-pardavimo sutartį. Taigi, atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pažymėtina, kad prekei sugedus tiek dėl gamintojo, tiek dėl pardavėjo kaltės vartotojas turi teisę ginti savo pažeistas teises ir pasinaudoti Civilinio kodekso 6.334 straipsnyje numatytais teisių gynimo būdais. Nagrinėjamu atveju įtvirtinama, jog vartotojas galės pasinaudoti savo pažeistų teisių gynimo būdais tik dėl gamintojo kaltės prekei esant nekokybiškai.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, aukščiau minimos Sąlygų nuostatos neatitinka aukščiau nurodomo teisinio reglamentavimo ir tokiu būdu pažeidžia vartotojo teises ir teisėtus interesus.

15. Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ aštuntojoje pastraipoje nurodyta, kad „*suremontuotoms arba pakeistoms prekėms garantijos terminas skaičiuojamas nuo pirminės prekės išsigijimo datos*“.

Įvertinus aukščiau minimą sąlygą, pažymėtina, jog vadovaujantis Civilinio kodekso 6.335 straipsnio 6 dalimi, kai pardavėjas pakeičia daiktą ar jo komplektuojamąją detalę per nustatytą kokybės garantijos terminą, tai naujam daiktui ar naujai komplektuojamajai detalei taikomas toks pat kokybės garantijos terminas, koks buvo nustatytas ir pateiktam daiktui ar komplektuojamajai detalei, jeigu sutartis nenumato ko kita. Atkreiptinas dėmesys, jog remiantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 16 straipsnio 1 dalimi, pardavėjo, paslaugų teikėjo teikiama kokybės garantija negali varžyti vartotojų teisių, kurias įsigijus netinkamos kokybės prekę ar paslaugą, jiems nustato teisės aktai. Lietuvos teismų praktikoje laikomasi nuomonės, kad tais atvejais, kai vartojimo pirkimo–pardavimo sutartyje nustatytas mažesnio termino garantinis laikotarpis, garantijai taikyti nustatomos papildomos vartotoją apsunkinančios sąlygos, taip pat kai apribojamos vartotojo teisės į kokybišką daiktą jo perdavimo metu, į išaiškėjusių daikto kokybės trūkumų šalinimą (Civilinio kodekso 6.334 straipsnio 1 dalis) ir tai suvaržo įstatymuose nustatytas vartotojo teises į kokybišką daiktą, garantiją bei šių teisių įgyvendinimą, teismas taiko ne sutartyje, o įstatymuose nustatytą vartotojo teisių apsaugą (Vilniaus apygardos teismo 2019 m. sausio 29 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e2A-153-577/2019). Vartojimo teisiniuose santykiuose vienas iš civilinių teisinių santykių reglamentavimo principų – sutarties laisvės principas – ir teisė šalims savo nuožiūra sutartimi nustatyti tarpusavio teises bei pareigas taikytina ribotai. Vartojimo sutartiniai santykiai yra grindžiami silpnesnės sutarties šalies (vartotojo) teisinės apsaugos doktrina, kuri reiškia sutarties laisvės principo ribojimą. Poreikis apginti silpnesnės sutarties šalies teises ir teisėtus interesus lemia tai, kad tiek Europos Sąjungos, tiek nacionaliniai teisės aktai įtvirtina padidintą vartotojo teisių apsaugą ir numato, jog vartojimo sutartims greta bendrųjų sutarčių teisės taisyklių taikomos specialiosios, užtikrinančios didesnę vienos iš sutarties šalių – vartotojo – teisių apsaugą, taisyklės. Sutarties laisvės principas sudarant sutartį yra tinkamai įgyvendinamas, jeigu civilinių teisinių santykių subjektai yra lygiavertės padėties. Jeigu kuris nors šių santykių subjektas dominuoja kito atžvilgiu, gali kilti abejonių dėl sutarties šalių lygybės nustatant sutarties sąlygas, išskyrus atvejus, kai šios nustatytos imperatyviųjų teisės normų. Taip pat atkreiptinas dėmesys į tai, kad kaip yra nurodoma aukščiau, Sąlygos yra bendrovės parengtos vienašališkai ir iš anksto bendram nevienkartiniam naudojimui. Bendrovės Sąlygų nuostatos nebuvo derinamos su kita šalimi ir be derybų su kita šalimi yra taikomos sudaromose sutartyse. Tokiu būdu Sąlygų nuostatos atitinka Civilinio kodekso 6.185 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą standartinių sąlygų sąvoką, todėl minima Sąlygų punkto nuostata negali būti laikoma tinkamai šalių valią atspindinti ir įtvirtinanti, jog šalys susitarė dėl garantinio termino nepratęsimo, kol vartotojas negalėjo naudotis daiktu dėl nuo pardavėjo priklausančių kliūčių – garantinio aptarnavimo, ar naujo nesuteikimo, Civilinio kodekso 6.335 straipsnio prasme.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, minima Sąlygose įtvirtinta nuostata, iškreipia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai bei pažeidžia vartotojo teises ir interesus.

16. Sąlygų dalies „Garantinis laikotarpis“ aštuntojoje pastraipoje nurodyta, jog „*visas išlaidas, susijusias su prekės transportavimu į garantinį centrą ir iš jo, apmoka Pirkėjas*“.

Vadovaujantis aukščiau minėta Sąlygų nuostata, esant prekės kokybės trūkumams, vartotojas, siekdamas juos nustatyti, pakeisti ar grąžinti prekę, privalo ją pats pristatyti bendrovei.

Atkreiptinas dėmesys, kad pagal įstatymą ar sutartį pardavėjui atsiranda pareiga garantuoti, kad daiktas atitinka sutarties sąlygas. Kaip jau buvo nurodyta aukščiau, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 1 dalimi pardavėjas visais atvejais garantuoja daiktų kokybę (garantija pagal įstatymą).

Atkreiptinas dėmesys į Mažmeninės prekybos taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimu Nr. 697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“ 23 punktą, pagal kurį didelės ir sunkios (daugiau kaip 10 kilogramų svorio) netinkamos kokybės ne maisto prekes kokybei įvertinti, keisti, taisyti ar grąžinti veža pardavėjas, jeigu vartojimo pirkimo–pardavimo sutartyje nenustatyta kitaip. Tokių prekių kokybė, vartotojui ir pardavėjui susitarus, gali būti įvertinama ir vietoje, kurioje prekė faktiškai naudojama ar laikoma. Taigi sutarties šalims yra suteikiama teisė sutartyje nusistatyti šalių pareigą pristatyti prekes kokybei įvertinti, keisti, taisyti ar grąžinti jas, tačiau atsižvelgiant į tarp šalių sudaromos sutarties pobūdį, t. y. į tai, kad tam tikros vartotojo iš bendrovės įsigijamos prekės gali būti didelių gabaritų bei sunkios ir transportuojamos tik už papildomą mokestį specialiai tam pritaikytu transportu, taip pat į tai, kad vartotojas dėl tam tikrų objektyvių priežasčių gali neturėti galimybės didelės ir sunkios prekes pats pristatyti pardavėjui, toks šalių susitarimas neturi prieštarauti teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principams. Todėl darytina išvada, kad Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ aštuntojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga, jog *„visas išlaidas, susijusias su prekės transportavimu į garantinį centrą ir iš jo, apmoka Pirkėjas“*, neatitinka teisinio reglamentavimo bei nepagrįstai apsunkina vartotojo, kaip ekonomiškai silpnesnės sutarties šalies, padėtį ir tokiu būdu, iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

17. Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ aštuntojoje pastraipoje nurodyta, jog *„informacijai, esančiai informacijos nešikliuose, garantija netaikoma. Išlaidos dėl duomenų praradimo ar atstatymo nepadengiamos“*.

Minima sąlyga pardavėjas apriboja savo civilinę atsakomybę, nurodydamas, kad praradus informacijos nešikliuose esančią informaciją išlaidos dėl duomenų praradimo ar atstatymo nebus padengiamos.

Vertinant minimą nuostatą nesąžiningų sąlygų taikymo atžvilgiu, pažymėtina, jog Civilinio kodekso 6.253 straipsnyje įtvirtinami civilinės atsakomybės netaikymo ir atleidimo nuo civilinės atsakomybės pagrindai. Minimo straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad civilinė atsakomybė netaikoma, taip pat asmuo gali būti visiškai ar iš dalies atleistas nuo civilinės atsakomybės nurodytais pagrindais, pavyzdžiui, dėl nenugalimos jėgos, valstybės veiksmų, trečiojo asmens veiksmų. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, jog tuo atveju, jeigu sutarties vykdymas vienai iš šalių tuo pačiu yra ir profesinė veikla, ši šalis privalo vykdyti sutartį ir pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus. Pažymėtina, kad serviso įmonėms, kurias bendrovė pasitelkia sutarties vykdymui, prekių techninės priežiūros teikimas yra profesinė veikla. Akcentuotina, jog, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.211 straipsniu, sutarties sąlygos, kurios panaikina ar apriboja šalies atsakomybę už sutarties neįvykdymą arba leidžia ją įvykdyti tokiu būdu, kuris iš esmės skiriasi nuo to, kurio protingai tikėjosi kita šalis, negalioja, jeigu tokios sąlygos atsižvelgiant į sutarties prigimtį bei kitas aplinkybes yra nesąžiningos.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad tuo atveju, jeigu remonto atlikimo metu būtina pašalinti visą įrenginyje esančią informaciją, vartotojas prieš tokį remontą privalo būti išspėjamas bei jam turi būti suteikiama galimybė išsisaugoti informaciją. Tuo atveju, jeigu remonto atlikimui nėra būtinas informacijos nešiklis, UAB „Varlė“, būdama savo srities profesionalė, turi apie tai išpėti vartotoją bei remontui priimti įrenginį be informacijos nešiklių. Bendrovė, neišpėjusi vartotojo apie informacijos panaikinimą, ar priėmusi įrenginį su informacijos nešikliais, kuriuose yra vartotojo informacija, yra atsakinga tiek už įrangoje esančią informaciją, tiek informacijos nešiklį.

Pažymėtina, kad informacijos neišsaugojimas galėtų būti taikomas tik išimtiniais atvejais, kuomet to padaryti tikrai nepavyksta. Taip pat pažymėtina, kad bendrovė neturėtų tokių atvejų įsitvirtinti standartinėje vartotojams teikiamoje sutartyje.

Atsižvelgiant į tai, aukščiau minima Sąlygų nuostata, numatanti, jog *„informacijai, esančiai informacijos nešikliuose, garantija netaikoma. Išlaidos dėl duomenų praradimo ar atstatymo*

*nepadengiamos*“, neatitinka teisinio reglamentavimo bei apriboja ir pažeidžia vartotojo teises, kai paslaugos teikėjas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo savo sutartinius įsipareigojimus.

Komisija, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, n u t a r i a :

1. Pripažinti, kad Taisyklių 4, 15, 16, 18, punktų sąlygos ir Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ trečiojoje pastraipoje įtvirtinta, kad garantija nėra taikoma „*prekėms, kurios turi mechaninių pažeidimų, ardymo žymių*“, „*prekėms su pažeistais serijiniais lipdukais*“, „*susidėvinčioms detalėms (laidai, jungtys, akumulatoriai, laikikliai ir t.t.)*“; „*operacinėms sistemoms, ar kitai programinei įrangai*“, Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ aštuntojoje pastraipoje įtvirtintos sąlygos, jog „*suremontuotoms arba pakeistoms prekėms garantijos terminas skaičiuojamas nuo pirminės prekės įsigijimo datos*“ ir „*informacijai, esančiai informacijos nešikliuose, garantija netaikoma. Išlaidos dėl duomenų praradimo ar atstatymo nepadengiamos*“ nuostatos atitinka Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 2 punkto sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. panaikina arba apriboja vartotojo teises, susijusias su pardavėju, paslaugų teikėju tuo atveju, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas visiškai ar iš dalies neįvykdo, ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus;

2. Pripažinti, kad Taisyklių 5, 12 punkto antrosios pastraipos sąlyga, 19, 20 ir 21 punktai atitinka Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 10 punkto sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. verslininkui suteikiama teisė vienašališkai be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas;

3. Pripažinti, kad Taisyklių 12 punkto trečiosios pastraipos, 12 punkto šeštosios pastraipos, 23 punkto dešimtosios pastraipos, Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ aštuntojoje pastraipoje nurodyta sąlyga, jog „*visas išlaidas, susijusias su prekės transportavimu į garantinį centrą ir iš jo, apmoka Pirkėjas*“, Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ penktojoje pastraipoje numatyta, jog „*Jei autorizuotas aptarnavimo centras nustatytų, jog Jūsų prekė garantinio laikotarpio metu sugedo nepataisomai dėl gamintojo kaltės (nekokybiška prekė), tokiu atveju iš autorizuoto aptarnavimo centro Jūs gausite pažymą, kurią pateikus mūsų parduotuvėje su pirkimo dokumentu, turite teisę prašyti pakeisti sugedusią prekę į kitą tokią pačią arba grąžinti Jums sumokėtus pinigus už prekę.*“ ir Sąlygų dalyje „Garantinis laikotarpis“ šeštojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga, kad „*Jei autorizuotas aptarnavimo centras nustatytų, jog Jūsų prekė garantinio laikotarpio metu sugedo dėl gamintojo kaltės (nekokybiška prekė), tačiau ją įmanoma suremontuoti, tokiu atveju Jūs turite teisę pasirinkti, nemokamai pašalinti daikto trūkumus (pataisyti daiktą), nemokamai pakeisti netinkamos kokybės daiktą tinkamos kokybės daiktu, sumažinti prekės kainą arba vienašališkai nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį ir pareikalauti sugrąžinti už prekę sumokėtą kainą. Pasirinkus du pastaruosius variantus, kartu su pirkimo dokumentu pristatykite mums autorizuoto aptarnavimo centro pažymą apie tai, jog prekės gedimas yra garantinis. Jei nuspręsite prekę remontuoti, pasakykite apie tai Jus aptarnaujančiam autorizuoto aptarnavimo centro specialistui.*“ atitinka Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalies bendrąjį vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. iš esmės pažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus.