



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA

NUTARIMAS

DĖL UAB „KESKO SENUKAI DIGITAL“ PIRKIMO TAISYKLIŲ IR JŲ PRIEDŲ SĄLYGŲ

2021 m. gruodžio 30 d. Nr. 10E-3343
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, Teisės skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės ir Teisės skyriaus vyresniosios patarėjos Agnės Gudonytės, 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 „Kesko Senukai Digital“ pirkimo taisykles (toliau – Taisyklės), Gražinimo ir garantijos taisykles, Privatumo politiką, taip pat sąlygas, įtvirtintas UAB „Kesko Senukai Digital“ el. parduotuvės skiltyje „Prekių pristatymas ir atsiėmimas“ (toliau – Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygos) bei „Atsiskaitymas“, nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu.

Komisija n u s t a t o:

1. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktas 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 „Kesko Senukai Digital“ Taisyklių, Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų bei Gražinimo ir garantijos taisyklių nesąžiningų sąlygų taikymo.

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

1. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.228¹ 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 „Kesko Senukai Digital“ administruojamos elektroninės parduotuvės www.senukai.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 „Kesko Senukai Digital“ Taisyklės nustato prekių įsigijimo, keitimo, gražinimo tvarką, vartotojo teises bei pareigas, kurių jis privalo laikytis, siekdamas įsigyti, pakeisti arba gražinti iš UAB „Kesko Senukai Digital“ įgytas prekes. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad Taisyklės yra sudedamoji nuotolinės pirkimo-pardavimo sutarties dalis ir jai 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 6.228⁴ 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 3.2 punkte įtvirtinta, kad „*Prekių įpakavimas gali skirtis nuo to, kuris pateikiamas atvaizduose, esančiuose internetinėje parduotuvėje*“.

Gražinimo ir garantijos taisyklių 12 punkte įtvirtinta, kad „*Prekių nuotraukos skirtos tik iliustraciniams tikslams, originalūs produktai gali skirtis nuo vaizduojamų. Nurodytos nuotraukos negali būti panaudotos kaip pretenzijų pagrindas. Prekė laikoma kokybiška, jei ji atitinka internetinėje parduotuvėje pateiktą pavyzdį, modelį ar aprašymą*“.

Įvertinus minimas sąlygas, pažymėtina, kad vadovaujantis Civilinio kodekso 6.228⁷ straipsniu, verslininkas privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui informaciją, tame tarpe, informaciją apie pagrindines prekės savybes. Akcentuotina, kad informacija apie prekę (jos dydį, formą, spalvą) yra svarbi vartotojui, kadangi vartotojas, sudarydamas su bendrove sutartį, pagrįstai tikisi, jog gaus būtent tokią prekę, kurią išsirinko. Remiantis minimų punktų formuluotėmis, pardavėjas atleidžiamas nuo atsakomybės už prekės ar jos įpakavimo neatitikimus, tačiau šiuo atveju nėra aišku, ar pardavėjas už prekių ar jų įpakavimų neatitikimus neatsakys ir tais atvejais, kai prekių neatitikimai bus sąlygoti būtent pardavėjo ar su juo susijusių trečiųjų asmenų veiksmy. Atkreiptinas dėmesys, kad UAB „Kesko Senukai Digital“, 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.

Pasisakant dėl Gražinimo ir garantijos taisyklių 12 punkte įtvirtintos sąlygos, jog el. parduotuvėje nurodomos prekių nuotraukos negali būti panaudotos kaip pretenzijų pagrindas, pastebėtina, kad ja apribojama vartotojo teisė reikšti pretenziją pardavėjui, kai jis pateikia vartotojui prekę, neatitinkančią užsakymo, t. y. kitą nei buvo nurodyta prekės pasiūlyme. Kartu tame pačiame Gražinimo ir garantijos taisyklių punkte nurodyta, jog „*Prekė laikoma kokybiška, jei ji atitinka internetinėje parduotuvėje pateiktą pavyzdį, modelį ar aprašymą*“, taigi minėtose sąlygose įtvirtinamos prieštaringos nuostatos. 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 parduotos prekės trūkumų, t. y., kad pardavėjas privalo pateikti prekes, kurios atitinka pardavimo sutartį. Taigi, gavęs prekę, kuri neatitinka prekės pasiūlyme nurodytos išvaizdos ar kitų savybių, vartotojas turi teisę kreiptis į pardavėją ir nurodyti savo reikalavimus (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnis). Atkreiptinas dėmesys, kad ši vartotojui suteikiama teisė negali būti ribojama.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Taisyklių 3.2 punkte bei Gražinimo ir garantijos taisyklių 12 punkte įtvirtintos sąlygos, suteikiančios teisę pardavėjui pateikti vartotojui prekes, neatitinkančias prekės pasiūlyme nurodytų savybių (išvaizdos, įpakavimo ir kt.) ir apribojančios vartotojo teisę reikšti pretenziją pardavėjui remiantis prekės pasiūlyme pateikta prekės nuotrauka, 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.

5. Taisyklių 3.3 punkte įtvirtinta, kad „*<...> Tuo atveju, jeigu užsakytos Prekės nebelieka, Pirkėjas yra nedelsiant apie tai informuojamas elektroniniu paštu ar kitomis priemonėmis (skambučiu ir/arba SMS žinute) ir tokios Prekės užsakymo vykdymas yra nutraukiamas*“.

Taisyklių 5.10 punkte įtvirtinta, kad „*Tuo atveju, jeigu Pardavėjas neturi galimybės parduoti Prekę, pavyzdžiui, dėl to, kad Prekės nėra sandėlyje, dėl to, kad Prekė nebėra parduodama arba dėl klaidos, susijusios su internetinėje parduotuvėje pateikiama kaina, kaip tai nurodyta šių Taisyklių 9.5 punkte, Pardavėjas informuos Pirkėją elektroniniu paštu ar kitomis priemonėmis (skambučiu ir/arba*

SMS žinute) ir užsakymas nebus vykdomas. Tuo atveju, jeigu Pirkėjas jau bus sumokėjęs už Prekę, Pardavėjas grąžins sumokėtas sumas per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų“.

Taisyklių 9.5 punkte įtvirtinta, kad „Atsižvelgiant į tai, kad Pardavėjo internetinėje parduotuvėje pateikiamas itin platus Prekių asortimentas, nepaisant visų protingų Pardavėjo pastangų, lieka galimybė, kad dalis Prekių gali būti pateikiamos klaidingomis kainomis. Tuo atveju, jeigu Pardavėjas nustato, kad pateikta Prekių kaina yra klaidinga, Pardavėjas apie tai elektroniniu paštu ar kitomis priemonėmis (skambučiu ir/arba SMS žinute) informuoja Pirkėją ir atšaukia užsakymą. Pirkėjas, norėdamas įsigyti tą pačią Prekę už teisingą kainą, ją turi užsakyti iš naujo <...>“.

Vertinant aukščiau minimas Taisyklių punktų sąlygas sąžiningumo požiūriu, pabrėžtina, kad prieš sutarties sudarymą pateikiama informacija apie prekę, taip pat ir sutarties sąlygos, turi esminę svarbą vartotojui apsisprendžiant sudaryti sutartį su konkrečiu pardavėju/paslaugų teikėju, ar ne. Sudarydamas sutartį pagal UAB „Kesko Senukai Digital“ internetinėje parduotuvėje nurodytas sąlygas (prekyboje esančias prekes, jų kainą), vartotojas pagrįstai tikisi, jog nurodyta informacija yra teisinga ir jis gaus savo užsakytas prekes, be to, kad gaus jas už pardavėjo nurodytą kainą. Teisės aktai numato pareigą pardavėjui prieš sutarties sudarymą tinkamai informuoti pirkėją apie parduodamas prekes, jų kainą. Civilinio kodekso 6.228⁷ straipsnis ir 6.228⁸ straipsnio 2 dalis numato, kad pardavėjas privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui būtiną, teisingą, išsamią ir neklaidinančią informaciją, įskaitant informaciją apie parduodamų daiktų kainą (įskaitant visus mokesčius). Minima informavimo pareiga įtvirtinta imperatyvia įstatymo norma, kurios negali paneigti ar pakeisti nei viena iš sutarties šalių (Civilinio kodekso 6.157 straipsnis).

UAB „Kesko Senukai Digital“, 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 iškelė 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 2007 m. spalio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-421/2007; 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 galiojantį 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 „Kesko Senukai Digital“ pagrindinė veiklos sritis – prekyba, ji privalo tinkamai vykdyti savo sutartinius įsipareigojimus, t. y. užtikrinti, kad turės turės tas prekes, kurias siūlo įsigyti internetinėje parduotuvėje ir kad vartotojas galės jas įsigyti už tą kainą, kuri nurodyta pasiūlyme, bei prisiimti visą su tuo susijusią riziką.

Pažymėtina, kad pardavėjas teikdamas pasiūlymą (ofertą), t. y. savo internetinėje parduotuvėje 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. Vartotojai, atsižvelgdami į komercinės veiklos subjekto skleidžiamą informaciją apie prekių prieinamumą bei joms taikomas kainas, neturi pagrindo abejoti skleidžiama informacija ir imtis priemonių pateikiamai informacijai patikrinti, įsitikinant, jog nurodoma informacija nėra klaidinanti. Pabrėžtina, jog produkto prieinamumas ir jo kaina turi vieną iš svariausių arba net lemiamą įtaką tam tikram vartotojo apsisprendimui dėl sutarties sudarymo, prekių įsigijimo, todėl vartotojų ekonominiam elgesiui apsisprendžiant dėl sandorio daug įtakos daro pateikiama informacija apie prekių prieinamumą ir jų kainas. Vertinant minimas nuostatas nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, pažymėtina, jog Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad 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.

Pasisakant dėl Taisyklių 5.10 punkto sąlygos, be kita ko, įtvirtinančios, jog tuo atveju, jeigu pirkėjas jau bus sumokėjęs už prekę, pardavėjas gražins sumokėtas sumas per 14 kalendorinių dienų, pastebėtina, kad Civilinio kodekso 6.359 straipsnio 6 dalyje įtvirtinta, kad kai sutartis nutraukiama, pardavėjas nedelsdamas turi gražinti pirkėjui visas jo sumokėtas sumas. Vertinamuju atveju, sutartis būtų nutraukiama dėl pardavėjo kaltės, t. y. šiam nurodžius neteisingą prekių kainą ir pirkėjui apmokėjus pardavėjo nurodytą neteisingą kainą, todėl pirkėjo sumokėti pinigai turi būti gražinami nedelsiant, o ne per 14 kalendorinių dienų kaip numatyta minėtoje Taisyklių sąlygoje.

Papildomai pasisakant dėl Taisyklių 9.5 punkto sąlygos, pažymėtina, kad 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. Atsižvelgiant į tai, neaišku, kokiu teisiniu pagrindu bendrovė apriboja savo civilinę atsakomybę už savo neveikimą ar netinkamą veikimą. Nurodomų elektroninėje parduotuvėje kainų teisingas pateikimas – verslininko pareiga, dėl ko padarinius už savo pareigų neatlikimą turi prisiimti UAB „Kesko Senukai Digital“, o ne silpnesnė sutarties šalis – vartotojas. Papildomai pažymėtina, jog Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme (toliau – Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas) įtvirtintas nesąžiningos komercinės veiklos draudimas. Komercinė veikla pripažįstama nesąžininga, jeigu ji neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir iš esmės iškreipia arba gali iš esmės iškreipti vidutinio vartotojo ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu (Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 2 dalis). Komercinės veiklos subjektams, pažeidusiems Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo reikalavimus, taikoma atsakomybė (Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 12 straipsnis).

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, jog Taisyklių 3.3, 5.10 ir 9.5 punktų sąlygos, suteikiančios teisę UAB „Kesko Senukai Digital“ nepateikti vartotojui jo užsakytų prekių dėl to, kad jų neturi, taip pat vienašališkai nutraukti sutartį, paaiškėjus, kad prekės pasiūlyme nurodyta ir vartotojo sumokėta prekės kaina yra klaidinga (mažesnė nei turėtų būti) ir vartotojas nesutinka mokėti didesnės kainos, apriboja vartotojo teises, susijusias su pardavėju, paslaugų teikėju tuo atveju, kai pardavėjas, paslaugų teikėjas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus.

6. Taisyklių 6.1 punkto a dalyje įtvirtinta, kad „*Pardavėjas pasilieka teisę keisti šias Taisykles, įskaitant, bet neapsiribojant, dėl: a) apmokėjimo sąlygų keitimo*“.

Taisyklių 6.3 punkte įtvirtinta, kad „*Kiekvieną kartą pasikeitus Taisyklėms, remiantis šiuo Taisyklių 6 punktu, Pardavėjas informuos Pirkėją ir praneš apie tai, nurodydamas, kad Taisyklės buvo pakeistos ir jų pakeitimo data bus pateikiama šių Taisyklių 1.4 punkte*“.

Aukščiau minimi Taisyklių punktai suteikia teisę pardavėjui keisti Taisyklių sąlygas, be kita ko, dėl apmokėjimo sąlygų keitimo, tačiau pažymėtina, jog sutarties sąlygos, kuriomis verslininkui suteikiama teisė vienašališkai be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas, atitinka vieną iš Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalyje įtvirtintų sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų (Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalies 10 punktą). Pastebėtina, kad apmokėjimo sąlygos yra įtvirtintos pačiose Taisyklėse, todėl jų keitimas reiškia ne teisinį pagrindą keisti Taisykles, o pačių Taisyklių keitimą. Taigi, nėra aišku, kodėl pardavėjui nusprendus pakeisti

apmokėjimo sąlygas, tai laikoma pakankamu pagrindu UAB „Kesko Senukai Digital“ vienašališkai keisti Taisykles. Be to iš Taisyklių 6.1 punkto a dalyje ir Taisyklių 6.3 punkte įtvirtintų punktų formuluočių nėra aišku, kuri Taisyklių redakcija galios vartotojų, kurie jau yra pateikę užsakymą iki Taisyklių sąlygų pakeitimų įsigaliojimo dienos, tačiau užsakymai dar nėra įvykdyti. Taip pat pastebėtina, jog minimuose Taisyklių punktuose nėra nustatoma užsakymus pateikusių vartotojų teisė nesutikti su bendrovės daromais Taisyklių sąlygų pakeitimais.

Pažymėtina, kad prieš sutarties sudarymą, vartotojui pateikiama informacija, taip pat ir Taisyklių sąlygos 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. Atkreiptinas dėmesys, kad sutarčių sąlygos, įpareigojančios vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, sąlygos, suteikiančios teisę verslininkui vienašališkai be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas pripažįstamos nesąžiningomis vartotojų atžvilgiu (Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalies 9 ir 10 punktai).

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Taisyklių 6.1 punkto a dalyje įtvirtinta sąlyga ir Taisyklių 6.3 punkto sąlyga atitinka Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalies 10 punkte įtvirtintą nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. suteikiama teisė UAB „Kesko Senukai Digital“ vienašališkai be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas bei pažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

7. Taisyklių 7.1 punkte įtvirtinta, kad *„Pirkėjas turi teisę, nenurodęs priežasties, grąžinti gautas (atsiimtas) prekes – per šių Taisyklių 7.3 punkte nurodytą laikotarpį. Ši nuostata reiškia, kad Pirkėjas, minėtu laikotarpiu, persigalvojęs ar dėl kitų priežasčių nusprendęs atsisakyti Prekės, turi teisę pranešti Pardavėjui žodžiu arba raštu apie savo prašymą grąžinti prekes Pardavėjui ir susigrąžinti sumokėtus pinigus. Prekės grąžinimo išlaidas turi padengti Pirkėjas“*.

Taisyklių 7.2 punkte įtvirtinta, kad *„Minėta prekių grąžinimo teisė netaikoma Sutartims dėl: a) pagal specialius Pirkėjo nurodymus pagamintų Prekių, kurios nėra iš anksto pagamintos ir kurios gaminamos atsižvelgiant į Pirkėjo asmeninį pasirinkimą ar nurodymą, arba dėl Prekių, kurios yra aiškiai pritaikytos Pirkėjo asmeninėms reikmėms; b) greitai gendančių Prekių ar Prekių, kurių galiojimo laikas yra trumpas; c) supakuotų Prekių, kurios buvo išpakuotos po pristatymo ir kurios yra netinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių <...>“*.

Taisyklių 7.3 punkte įtvirtinta, kad *„<...> Pirkėjas turi teisę per 14 (keturiolika) dienų nuo Prekės perdavimo jam, grąžinti Prekę Pardavėjui ir atgauti už ją sumokėtus pinigus arba reikalauti prekės pakeitimo. Atskirais Pardavėjo nurodytais atvejais kokybiškos Prekės gali būti grąžinamos ir per ilgesnį terminą“*.

Minėtuose Taisyklių punktuose įtvirtinama prekių grąžinimo tvarka, tačiau aiškiai nėra aiškiai nenurodyta, kokiais būtent atvejais vartotojui grąžinant prekes (pasinaudojus Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnio 1 dalyje įtvirtinta teise atsisakyti nuotolinės sutarties ar grąžinant prekę dėl jo kokybės trūkumų) ši tvarka yra taikoma. Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnio, reglamentuojančio vartotojų teises atsisakyti nuotolinės sutarties, 1 dalyje įtvirtinta, jog vartotojas turi teisę, nenurodydamas priežasties per 14 dienų atsisakyti nuotolinės sutarties. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. liepos 22 d. nutarimu Nr. 738 patvirtintų „Mažmeninės prekybos taisyklių“ (toliau – Mažmeninės prekybos taisyklės) 20 punktu, netinkamos kokybės prekės keičiamos ar grąžinamos vienu iš Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 7 dalyje pasirinktu būdu. Taigi, vartotojas prekę gali grąžinti įgyvendindamas savo teisę per 14 dienų nuo prekės gavimo dienos nutraukiant nuotoliniu būdu sudarytą sutartį, arba per įstatyminių garantinių terminą, išaiškėjus prekės trūkumams.

Nagrinėjamu atveju iš sąlygų formuluočių nėra aišku, ar šios Taisyklių sąlygos vartotojams bus taikomos tuo atveju, kai vartotojai pasinaudos jiems suteikiama teise per 14 dienų nuo prekės gavimo dienos atsisakyti nuotoliniu būdu sudarytos sutarties, ar tuomet, kai vartotojai pasinaudos teise grąžinti įsigytą daiktą garantiniu laikotarpiu. Atkreiptinas dėmesys, jog vadovaujantis civilinių santykių subjektų teisinio apibrėžtumo ir teisėtų lūkesčių principais, pardavėjas privalo užtikrinti sutarties (taisyklių) sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Taisyklių 7.1, 7.2 ir 7.3

punktų sąlygose nenurodant, kokiems atvejams esant vartotojas gali grąžinti įsigytą prekę – įgyvendindamas savo teisę per 14 dienų nuo prekės gavimo dienos atsisakyti nuotoliniu būdu sudarytos sutarties ar per įstatyminių garantinių terminą, išaiškėjus prekės trūkumams, neužtikrinamas civilinių santykių subjektų teisinio apibrėžtumo ir teisėtų lūkesčių principo įgyvendinimas. Tokiu būdu Taisyklių 7.1, 7.2 ir 7.3 punktų sąlygos iš esmės pažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus.

8. Taisyklių 7.7 punkte įtvirtinta, kad „Teise grąžinti Prekes Pirkėjas gali pasinaudoti tik tuo atveju, jeigu nebuvo praleistas Prekės grąžinimui nustatytas terminas (nurodytas 7.3 punkte) ir jei Prekę bus įmanoma grąžinti į pirminę būklę ir parduoti už pilną ar nukainotą kainą“.

Taisyklių 7.10 punkte nustatyta, jog „Grąžinama Prekė turi būti nesugadinta, nepraradusi prekinės išvaizdos (nepažeistos etiketės, apsauginės plėvelės ir kt.), taip pat ji turi būti nenaudota. Visos grąžinamos Prekės turi būti su autentiškomis etiketėmis, apsauginiais maišeliais bei tais pačiais priedais, su kuriais ir buvo parduotos. Grąžinama Prekė turi būti tvarkingoje originalioje pakuotėje (su instrukcija ir garantiniu talonu, jei jie buvo pristatyti su Preke) tos pačios sudėties, kokios buvo Pirkėjo įsigyta. Kartu turi būti grąžinamos ir už Prekę gautos dovanos“.

Taisyklių 15.10 punkte įtvirtinta, kad „Maisto prekės gali būti grąžintos tik tokiais atvejais, jei nepažeistos maisto laikymo ir saugojimo sąlygos, nurodytos ant maisto prekės pakuotės. Prieš naudodamasis preke ar ją laikydamas Pirkėjas turi atidžiai perskaityti informaciją pateiktą ant Prekės pakuotės ar kartu su Preke“.

Įvertinus minimų Taisyklių punktų formuluotes, visų pirma pabrėžtina, jog nėra aišku, ar šių punktų nuostatos taikomos, kai vartotojas atsisako nuotoliniu būdu sudarytos sutarties, ar kai grąžina prekę pardavėjui dėl jos trūkumų. Be to, remiantis minimais punktais, vartotojas galės pasinaudoti jam įtvirtinama teise atsisakyti sutarties ir grąžinti įsigytą prekę, jeigu prekę atitiks šiuose punktuose nurodytus reikalavimus, pavyzdžiui, prekę bus įmanoma grąžinti į pirminę būklę ir parduoti už pilną ar nukainotą kainą (Taisyklių 7.7 punktas), prekę bus nesugadinta, nepraradusi prekinės išvaizdos, nenaudota, originalioje pakuotėje ir kt. (Taisyklių 7.10 punktas), nebus pažeistos maisto laikymo ir saugojimo sąlygos (Taisyklių 15.10 punktas). Įvertinus tai, pažymėtina, kad tuo atveju, jeigu vartotojas atsisako nuotolinės sutarties, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnio nuostatomis, jis atsako tik už prekės vertės sumažėjimą, atsiradusį dėl veiksmų, nebūtinų prekės pobūdžiui, savybėms ir veikimui nustatyti, tačiau kitokių, vartotojo teisių grąžinti prekę, atsisakant nuotolinės sutarties per 14 dienų, apribojimų Civilinio kodekso 6.228¹¹ straipsnis nenustato. Nagrinėjamu atveju Taisyklių 7.7 punkte įtvirtinamas vartotojo teisės pasinaudoti jam įtvirtinama teise atsisakyti sutarties ir grąžinti įsigytą prekę, apribojimas, numatant, kad šia teise vartotojas galės pasinaudoti jeigu prekę bus įmanoma grąžinti į pirminę būklę ir parduoti už pilną ar nukainotą kainą (Taisyklių 7.7 punktas), prekę bus nesugadinta, nepraradusi prekinės išvaizdos, nenaudota, originalioje pakuotėje ir kt. (Taisyklių 7.10 punktas), arba jeigu nepažeistos maisto laikymo ir saugojimo sąlygos (Taisyklių 15.10 punktas), nors, kaip minėta, įstatymas įtvirtina, kad vartotojas atsako tik už prekės vertės sumažėjimą, atsiradusį dėl veiksmų, nebūtinų prekės pobūdžiui, savybėms ir veikimui nustatyti.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Taisyklių 7.7, 7.10 ir 15.10 punktų sąlygos neatitinka sutarčių sąlygoms keliamo skaidrumo reikalavimo, taip pat neatitinka teisinio reglamentavimo ir tokiu būdu pažeidžia vartotojo teises ir teisėtus interesus.

9. Taisyklių 7.8 punkte įtvirtinta, kad „Pirkėjui, grąžinusiam prekes, grąžinami visi už Prekę sumokėti pinigai įskaitant pristatymo išlaidas. Gavęs Prekes ir įvertinęs jų kokybę Pardavėjas grąžina pinigus už Prekes ne vėliau nei per 14 (keturiolika) dienų, atsižvelgiant į Taisyklių 7.13 punkto nuostatas. Aktualūs pristatymo ir aptarnavimo paslaugų tarifai pateikiami skiltyje „Prekių pristatymas ir atsiėmimas“. Jei grąžinama tik dalis Prekių, pristatymo išlaidos grąžinamos tik tuo atveju, jeigu likusioms to paties užsakymo Prekėms, perkant tik jas, būtų taikytas mažesnis tarifas, nei tarifas, taikytas perkant Prekes kartu su grąžinamomis Prekėmis ir tik apimtimi, lygia minėtų tarifų skirtumui <...>“.

Taisyklių 7.12 punkte įtvirtinta, kad „<...> Jei grąžinama tik dalis Prekių, pristatymo išlaidos grąžinamos tik tuo atveju, jeigu likusioms to paties užsakymo Prekėms, perkant tik jas, būtų taikytas mažesnis tarifas, nei tarifas, taikytas perkant Prekes kartu su grąžinamomis Prekėmis ir tik apimtimi, lygia minėtų tarifų skirtumui <...>“.

Taisyklių 7.14 punkte įtvirtinta, kad „Pardavėjas turi teisę negražinti Pirkėjui jo sumokėtų sumų tol, kol Prekės negražintos Pardavėjui ir nėra patikrintos dėl atitikimo Taisyklių 7.9 ir 7.10 punktams“.

Gražinimo ir garantijos taisyklių 7 punkte įtvirtinta, kad „Jei gražinama tik dalis Prekių, pristatymo išlaidos gražinamos tik tuo atveju, jeigu likusioms to paties užsakymo Prekėms, perkant tik jas, būtų taikytas mažesnis tarifas, nei tarifas, taikytas perkant Prekes kartu su gražinamomis Prekėmis ir tik apimtimi, lygia minėtų tarifų skirtumui“.

Gražinimo ir garantijos taisyklių 25 punkte įtvirtinta, kad „Išnagrinėjus pretenziją, atsakymas pateikiamas per 14 (keturiolika) dienų. Pinigų gražinimo atveju, Pardavėjas Pirkėjui gražina pinigus už Prekę ir jos pristatymo išlaidas. Jei gražinama tik dalis Prekių, pristatymo išlaidos gražinamos tik tuo atveju, jeigu likusioms to paties užsakymo Prekėms, perkant tik jas, būtų taikytas mažesnis tarifas, nei tarifas, taikytas perkant Prekes kartu su gražinamomis Prekėmis ir tik apimtimi, lygia minėtų tarifų skirtumui“.

Minimi Taisyklių bei Gražinimo ir garantijos taisyklių punktai įtvirtina vartotojo sumokėtų sumų gražinimo tvarką. Įvertinus Taisyklių 7.8 ir 7.14 punktų sąlygas, atkreiptinas dėmesys į tai, kad vadovaujantis Civilinio kodekso 6.228¹¹ straipsnio 2 dalimi, verslininkas nedelsdamas ir ne vėliau kaip per keturiolika dienų nuo tos dienos, kurią jis gavo vartotojo pranešimą apie sutarties atsisakymą, turi gražinti vartotojui visas šio sumokėtas sumas, įskaitant vartotojo apmokėtas prekių pristatymo išlaidas. To paties straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad verslininkas gali negražinti vartotojui jo sumokėtų sumų tol, kol prekės negražintos verslininkui arba kol vartotojas pateikia įrodymą, kad prekės yra išsiųstos verslininkui, atsižvelgiant į tai, kas įvyksta pirmiau, išskyrus atvejus, kai pagal sutartį vartotojui atsisakius sutarties pareiga atsiimti prekes tenka verslininkui. Taigi, vadovaujantis išdėstytu teisiniu reglamentavimu, matyti, jog tokiu atveju, jeigu, pasibaigus 14 dienų laikotarpiui, pardavėjas gauna prekes arba įrodymus, kad prekės išsiųstos, jis turėtų nedelsdamas gražinti vartotojo sumokėtas sumas. Nagrinėjamu atveju iš Taisyklių sąlygų formuluočių nėra aišku, nuo kurio momento bendrovė skaičiuoja terminą vartotojo sumokėtiems pinigams gražinti. Iš esamų sąlygų formuluočių galima preziumuoti, kad vartotojo sumokėtų pinigų gražinimo terminas pradedamas skaičiuoti ne nuo momento, kai vartotojas informuoja pardavėją apie sutarties atsisakymą arba, kai prekės yra gražinamos pardavėjui, kaip yra įtvirtinta įstatyme, o nuo momento, kai pardavėjas patikrina, jog prekė yra tinkamos būklės.

Pasisakant dėl Taisyklių 7.8 ir 7.12 punktų bei Gražinimo ir garantijos taisyklių 7 ir 25 punktų sąlygose įtvirtintos pardavėjo teisės negražinti vartotojui visų prekių pristatymo išlaidų, pažymėtina, kad vadovaujantis Civilinio kodekso 6.228¹¹ straipsnio 2 dalimi, vartotojui atsisakius sudarytos sutarties, pardavėjas privalo jam gražinti visas šio sumokėtas sumas, t. y. ne tik sumą, sumokėtą už prekę, bet ir apmokėtas pristatymo išlaidas. Atkreiptinas dėmesys į tai, jog minimame straipsnyje nėra numatoma išimčių, leidžiančių pardavėjui negražinti vartotojui, jo apmokėtas prekių pristatymo išlaidas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Taisyklių bei Gražinimo ir garantijos taisyklių sąlygos numatančios, jog tais atvejais, kai vartotojas gražina tik vieną ar kelias, bet ne visas pristatytas prekes, prekių pristatymo išlaidos jam nėra gražinamos, proporcingai užsakytų ir gražintų prekių kiekiui, taip pat įtvirtinanti, kad, jei įsigyjant kelias prekes konkrečiai prekei yra paskirta konkreti prekių pristatymo kaina, vartotojui gražinant tokią prekę, jam konkreti prekės pristatymo kaina negražinama, neatitinka teisinio reglamentavimo.

Be to, pasisakant dėl Gražinimo ir garantijos taisyklių 25 punkto sąlygoje įtvirtinto pretenzijos nagrinėjimo termino, pastebėtina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad pardavėjas 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. Vadovaujantis minimu teisiniu reglamentavimu, matyti, kad pardavėjas atsakymą vartotojui privalo pateikti per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi pateikimo dienos. Nagrinėjamu atveju Gražinimo ir garantijos taisyklių 25 punkte įtvirtinta, kad 14 dienų terminas atsakymui pateikti pradedamas skaičiuoti ne nuo to momento, kai gaunama vartotojo pretenzija, kaip yra įtvirtinta įstatyme, o nuo momento, kai pardavėjas išnagrinėja vartotojo pretenziją.

Papildomai pažymėtina, kad iš minėtų punktų sąlygų nėra aišku, kokiais atvejais – nuotolinės sutarties atsisakymo ar nekokybiškų prekių gražinimo – jos yra taikomos.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Taisyklių 7.8 ir 7.14 punkto sąlygos, įtvirtinančios ilgesnį nei Civiliniame kodekse numatytą pinigų gražinimo terminą, Taisyklių 7.8 ir 7.12 punktų bei Gražinimo ir garantijos taisyklių 7 ir 25 punktų sąlygos, nustatančios pardavėjo teisę negražinti dalies vartotojo sumokėtų prekių pristatymo išlaidų, bei Gražinimo ir garantijos taisyklių 25 punkto sąlyga, įtvirtinanti ilgesnį vartotojo pretenzijos nagrinėjimo terminą nei numatyta įstatyme, neatitinka teisinio reglamentavimo ir tokiu būdu pažeidžia vartotojo teises ir teisėtus interesus.

10. Taisyklių 7.11 punkte įtvirtinta, kad „*Gražinant būtina pateikti PVM sąskaitą faktūrą (jos numerį) ir užsakymo numerį*“.

Taisyklių 15.4 punkte įtvirtinta, kad „*Teikdamas skundą Pirkėjas turi pridėti Prekės įsigijimo PVM sąskaitą faktūrą (jos numerį) bei nurodyti tokią informaciją*“.

Gražinimo ir garantijos taisyklių 8 punkte įtvirtinta, kad „*Gražinant būtina pateikti PVM sąskaitą faktūrą ir užsakymo numerį*“.

Minimuose Taisyklių bei Gražinimo ir garantijos taisyklių punktuose numatyta tvarka, kurios privalo laikytis vartotojas, kreipdamasis į pardavėją dėl prekės gražinimo (Taisyklių 7.11 punktas ir Gražinimo ir garantijos taisyklių 8 punktas) bei teikdamas skundą pardavėjui (Taisyklių 15.4 punktas), t. y. jis, be kita ko, įpareigojamas pateikti PVM sąskaitą faktūrą. Pažymėtina, kad vadovaujantis Mažmeninės prekybos taisyklių 21 punktu, vartotojas, siekiantis gražinti ar pakeisti prekę dėl jos netinkamos kokybės per teisės aktuose nustatytą garantinį terminą, turi pateikti kasos aparato kvitą ar pirkimo–pardavimo kvitą, arba kitą prekės pirkimą–pardavimą iš šio pardavėjo patvirtinantį dokumentą (pridėtinės vertės mokesčio sąskaita faktūra, sąskaita faktūra, mokėjimo kortelės sąskaitos išrašas, mokėjimo kortelės skaitytuvo čekis ir kita). Atsižvelgiant į tai, bei įvertinus minimas Taisyklių bei Gražinimo ir garantijos taisyklių sąlygas, matyti, kad bendrovė įtvirtino pareigą vartotojui pateikti būtent PVM sąskaitą faktūrą, o ne bet kokį kitą prekės įsigijimo faktą patvirtinantį dokumentą, kas neatitinka Mažmeninės prekybos taisyklių 21 punkto.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Taisyklių 7.11 ir 15.4 punktų bei Gražinimo ir garantijos taisyklių 8 punkto sąlygos neatitinka teisinio reglamentavimo bei pažeidžia vartotojo teises ir teisėtus interesus.

11. Taisyklių 8.11 punkte įtvirtinta, kad „*<...> Jei planuojamą Prekių pristatymo dieną Prekės nepristatomos, Pirkėjas nedelsdamas, bet ne vėliau kaip kitą dieną po planuotos Prekių pristatymo dienos, apie tai informuoja Pardavėją*“.

Minimame Taisyklių punkte įtvirtinama pareiga vartotojui informuoti pardavėją apie pardavėjo neįvykdytus įsipareigojimus (nepristatytas prekes) ne vėliau kaip kitą dieną po planuotos prekių pristatymo dienos, tačiau nėra aišku, kokios teisinės pasekmės kils vartotojui, jei jis apie nepristatytas prekes informuos pardavėją vėliau nei šiame punkte nurodytas terminas. Įvertinus minimą Taisyklių punktą, pastebėtina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 20 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog vartotojas, manantis, kad pardavėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, turi teisę kreiptis į pardavėją. Vartotojas minima teise gali pasinaudoti ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą. To paties įstatymo 21 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad paslaugų teikėjas 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. Nagrinėjamu atveju iš minimos sąlygos formuluotės nėra aišku, kokios teisinės pasekmės kiltų vartotojui, jei jis nesilaikytų šiame punkte įtvirtintų terminų, t. y. apie nepristatytas prekes informuotų pardavėją vėliau kaip kitą dieną po planuotos prekių pristatymo dienos, būtent – ar pardavėjas šio punkto pagrindu įgytų teisę nepriimti vartotojo pretenzijos. 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. Atsižvelgiant į tai, UAB „Kesko Senukai Digital“ tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Be to, pastebėtina, kad

būtent pardavėjo, kaip verslininko pareiga yra pristatyti prekes nurodytu pristatymo laiku, todėl pardavėjas neturėtų perkelti atsakomybės už savo įsipareigojimų neįvykdymą ar netinkamą vykdymą vartotojui.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta Taisyklių 8.11 punkto sąlyga pažeidžia vartotojo teises bei interesus.

12. Taisyklių 8.14 punkte įtvirtinta, kad „*Pirkėjas privalo per 14 (keturiolika) dienų nuo Prekių pristatymo momento patikrinti Prekių pakuotes, kiekį, kokybę, asortimentą, komplektiškumą ir komplektaciją. Pirkėjui per nurodytą terminą neįvykdžius šios pareigos ir nepareiškus Pardavėjui pretenzijų, laikoma, kad Prekių pakuotės yra tinkamos, o kiekis, kokybė, asortimentas, komplektiškumas ir komplektacija atitinka Sutarties sąlygas*“.

Taisyklių 8.23 punkte įtvirtinta, kad „*Prekių atsiėmimo metu Pirkėjas ar, atsižvelgiant į atvejį, Pirkėjo atstovas privalo patikrinti Prekių pakuotę, kiekį, kokybę, asortimentą, komplektiškumą ir komplektaciją: <...>b) Pirkėjui ar, atsižvelgiant į atvejį, Pirkėjo atstovui priėmus Prekes, laikoma, kad Prekės perduotos tinkamoje pakuotėje, Prekių kiekis, kokybė, asortimentas, komplektiškumas ir komplektacija atitinka Sutarties sąlygas*“.

Minimos Taisyklių sąlygos įtvirtina vartotojo pareigą prekių perdavimo-priėmimo metu (pagal Taisyklių 8.23 punktą) ir per 14 dienų nuo prekių pristatymo momento (pagal Taisyklių 8.14 punktą), be kita ko, patikrinti prekės kokybę. Tuo atveju, jei vartotojas neįvykdo šios pareigos, nepareiškia pardavėjui pretenzijų ir priima prekes, laikoma prekės yra tinkamos kokybės. Atkreiptinas dėmesys, kad prekės kokybės trūkumai gali išryškėti ne tik per 14 dienų terminą, kaip yra įtvirtinama Taisyklių 8.14 punkte ar prekių priėmimo metu (Taisyklių 8.23 punktas), bet ir vėliau, t. y. praėjus 14 dienų laikotarpiui ar vartotojui jau priėmus įsigytas prekes. Pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.338 straipsnis nustato bendrąjį dvejų metų garantinį terminą, per kurį pirkėjas gali pareikšti reikalavimus dėl daikto kokybės trūkumų.

Pagal įstatymą ar sutartį pardavėjui atsiranda pareiga garantuoti, kad 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. Be kita ko, to paties straipsnio 11 dalyje įtvirtinta, kad jeigu neįrodoma kitaip, daikto trūkumai, išaiškėję per 6 mėnesius nuo daikto perdavimo, laikomi buvusiais perdavimo metu, išskyrus atvejus, kai tai yra nesuderinama su daikto ar jo trūkumo pobūdžiu. Garantija – reiškia bet kokią pardavėjo arba gamintojo įsipareigojimą vartotojui, vykdomą be papildomo užmokesčio, grąžinti už vartojimo prekes sumokėtą sumą, jas pakeisti, pataisyti ar kitaip pašalinti jų trūkumus, jeigu jos neatitinka garantijos dokumente ar atitinkamoje reklamoje nurodytų sąlygų. Todėl tuo atveju, kai prekės jų pristatymo metu neturi akivaizdžių trūkumų, tačiau jų kokybės trūkumai išaiškėja vėliau, vartotojui jau priėmus įsigytas prekes, pardavėjas neturėtų būti atleidžiamas nuo civilinės atsakomybės, kadangi tokiu būdu, vartotojas netektų teisės aktais jam suteikiamos teisės pardavėjui pateikti pretenzijas, susijusias su nekokybiškų prekių perdavimu ir su tuo susijusiomis pasekmėmis pardavėjui.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Taisyklių 8.14 ir 8.23 punktų sąlygomis apribojama ar panaikinama vartotojo teisė verslininko atžvilgiu tuo atveju, kai verslininkas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus, t. y. pateikia nekokybišką prekę.

13. Taisyklių 8.18 punkte įtvirtinta, kad „*<...> Prekių neatsiėmus per šiame punkte nurodytą terminą, užsakymas atšaukiamas*“.

Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Prekių atsiėmimas parduotuvėse“ trečiojoje pastraipoje įtvirtinta, kad „*Jei pasirinkote prekes atsiimti parduotuvėje, jas paruošime per terminą, nurodytą prie pasirinktos prekės. Apie tai Jums pranešime elektroniniu paštu ir/arba SMS žinute. Lauksime Jūsų atvykstant per 3 kalendorines dienas. Vėliau užsakymas bus atšauktas ir užsakytos prekės sugrįš atgal į lentyną*“.

Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Prekių pristatymas į namus“ vienuolikoje pastraipoje įtvirtinta, kad „*<...> Siuntų gavėjai už prekes pristatymo metu galės atsiskaityti banko*

kortelėmis. Kurjeriai grynųjų pinigų laikinai nepriims. Kilus nesusipratimams pas Gavėją, kurjeriui suteikiama teisė nepalikti siuntos“.

Vadovaujantis minimomis Taisyklių bei Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų nuostatomis, pardavėjui suteikiama teisė atšaukti vartotojo užsakymą, t. y. nutraukti sudarytą sutartį, jei vartotojas per 3 dienas neatsiima užsakytų prekių, po pardavėjo pranešimo apie galimą prekių atsiėmimą, taip pat kilus nesusipratimams prekių pristatymo metu dėl apmokėjimo negrynaisiais pinigais – nepalikti vartotojui pristatytų prekių, tačiau iš sąlygų formuluočių nėra aišku, ar šiais atvejais vartotojo sumokėti pinigai jam bus gražinami, taip pat, ar kurjeriui nepalikus pristatytų prekių (Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Prekių pristatymas į namus“ vienuolikta pastraipa) – prekės būtų pristatomos pakartotinai.

Minėta, kad UAB „Kesko Senukai Digital“, 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, Taisyklių 8.18 punkte bei Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygose įtvirtinant pardavėjo teisę neperduoti vartotojui prekių, tačiau nenurodant ar šiais atvejais vartotojo sumokėti pinigai jam bus gražinami, ar bus sudaroma galimybė gauti prekes kita tvarka, neužtikrinamas civilinių santykių subjektų teisinio apibrėžtumo ir teisėtų lūkesčių principo įgyvendinimas. Tokiu būdu Taisyklių 8.18 punkto sąlyga bei minėtos Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Prekių atsiėmimas parduotuvėje“ trečiojoje pastraipoje ir skyriaus „Prekių pristatymas į namus“ vienuoliktoje pastraipoje įtvirtintos sąlygos iš esmės pažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus.

14. Taisyklių 9.4 punkte įtvirtinta, kad *„Prekių kainos neapima užsakymo paruošimo, pristatymo ir prekių užnešimo išlaidų. Pristatymo išlaidų dydis nurodomos internetinėje parduotuvėje gali keistis. Aktualūs pristatymo išlaidų dydžiai pateikiami skiltyje „Prekių pristatymas ir atsiėmimas“.*

Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Užnešimo/krovos paslauga“ 1 punkte įtvirtinta, kad *„<...> Jei užsakyta prekė yra didelių matmenų, taip pat, jei prekė pakuojama ant padėklo, nors sveria iki 30 kg, ji nebus užnešama“.*

Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Nemokamo pristatymo akcija“ antrojoje pastraipoje įtvirtinta, kad *„Nemokamo pristatymo akcijos metu užsakymams, kurių svoris yra iki 30 kg, užnešimo paslauga taikoma nemokamai. Jei užsakymo svoris yra nuo 30 kg – taikomas papildomas mokestis“.*

Vertinant šias Taisyklių ir Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų nuostatas nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, atkreiptinas dėmesys, kad vadovaujantis civilinių santykių subjektų teisinio apibrėžtumo ir teisėtų lūkesčių principais, vartotojas sudarydamas sutartį su bendrove, tikisi, jog ji bus vykdoma pagal jos sudarymo metu galiojusias sąlygas. Minėta, jog prieš sutarties sudarymą, vartotojui pateikiama informacija, ypač prekių kaina, jų savybės bei pristatymo sąlygos turi esminę svarbą vartotojui apsisprendžiant sudaryti sutartį su pardavėju ar ne. Įvertinus Taisyklių 9.4 punkto formuluotę, nėra aišku, kokios kainos bus taikomos tų vartotojų užsakymų atžvilgiu, kurie buvo pateikti iki pakeitimų įsigaliojimo, tačiau dar nebus gauti, be to, nėra aišku, kaip šiuo atveju apie kainų pakeitimus bus informuojami vartotojai.

Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Užnešimo/krovos paslauga“ 1 punkte įtvirtinta, kad *„<...> Jei užsakyta prekė yra didelių matmenų, taip pat, jei prekė pakuojama ant padėklo, nors sveria iki 30 kg, ji nebus užnešama“* įtvirtina pardavėjo teisę neteikti prekės užnešimo paslaugos, jei prekė yra didelių matmenų arba ji pakuojama ant padėklo (nors sveria mažiau nei 30 kg), tačiau kokių būtent matmenų prekė bus laikoma „didelių matmenų“, taip pat, kaip ir kur vartotojas galėtų susipažinti su informacija, ar jo užsakymai prekei bus teikiama užnešimo paslauga, ar ne, nėra nurodyta. Be to, minėta Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Užnešimo/krovos paslauga“ 1 punkto sąlyga suteikia teisę pardavėjui pačiam nuspręsti, kokias prekes jis pakuos ant padėklo net tais atvejais, kai prekė yra iki 30 kg svorio. Pastebėtina, kad užsakydamas prekę iki 30 kg svorio ir

remdamasis kitose pardavėjo Taisyklių ir Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų nuostatose pateikiama informacija apie užsakymų, kurių svoris iki 30 kg, pristatymo informacija, vartotojas pagrįstai gali tikėtis, kad užnešimo paslauga jo užsakytai prekei bus taikoma. Taigi, remiantis minėtos sąlygos formuluote, vartotojas sužinoti, ar jo įsigytoms prekėms galės būti taikoma užnešimo paslauga ar ne, galės tik pardavėjo atstovui pristačius prekes. Pagal Civilinio kodekso 6.228⁷ straipsnio 1 dalies 4 punktą prieš sudarydamas nuotolinę sutartį ar ne prekybos patalpose sudaromą sutartį, verslininkas privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui informaciją apie visas papildomas vežimo, pristatymo ir kitas išlaidas. Pažymėtina, kad informacija apie prekių užnešimą yra svarbi vartotojui ir vartotojas turėtų turėti galimybę iš anksto užsisakyti šią paslaugą arba aiškiai žinoti, ar ši paslauga jam bus teikiama. Prekių užnešimo paslaugos suteikimo galimybė gali turėti esminės reikšmės vartotojui apsisprendžiant, įsigyti prekes iš šio pardavėjo ar ne, kadangi galimai vartotojas, žinodamas, jog pardavėjas neteiks prekių užnešimo paslaugos, nesirinktų šio pardavėjo ir užsisakytų prekes iš pardavėjo, kuri teikia didelių matmenų ar sunkių prekių užnešimo paslaugas. Pabrėžtina, jog vartotojas, kuris nesupranta sutarties sąlygų ar neturi visos apsisprendimui reikšmingos informacijos, negali priimti tinkamo sprendimo dėl sandorio sudarymo/nesudarymo.

Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Nemokamo pristatymo akcija“ antroje pastraipoje įtvirtinta sąlyga, kad „<...> *Jei užsakymo svoris yra nuo 30 kg – taikomas papildomas mokestis*“ taip pat neatitinka sutarčių sąlygoms keliamo sąlygų skaidrumo, aiškumo ir suprantamumo vartotojui reikalavimo, kadangi nėra aišku, kur vartotojas gali susipažinti su nemokamo pristatymo akcijos metu taikomu užsakymo, kurio svoris didesnis nei 30 kg, pristatymo mokesčiu.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Taisyklių 9.4 punkto sąlyga, Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Užnešimo/krovos paslauga“ 1 punkto sąlyga, jog „<...> *Jeif užsakyta prekė yra didelių matmenų, taip pat, jei prekė pakuojama ant padėklo, nors sveria iki 30 kg, ji nebus užnešama*“ ir Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Nemokamo pristatymo akcija“ antroje pastraipoje įtvirtinta sąlyga, kad „*Nemokamo pristatymo akcijos metu užsakymams, kurių svoris yra iki 30 kg, užnešimo paslauga taikoma nemokamai. Jei užsakymo svoris yra nuo 30 kg – taikomas papildomas mokestis*“ neatitinka sutarčių sąlygoms taikomo skaidrumo reikalavimo ir iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus.

15. Taisyklių 15.5 punkto c dalyje įtvirtinta, kad teikdamas skundą pirkėjas turi nurodyti, kaip pageidauja, kad būtų išspręsta pretenzija: „*pakeičiant Prekę analogiška tinkamos kokybės preke, išskyrus atvejus, kai trūkumai yra nedideli arba jie atsirado dėl Pirkėjo kaltės*“.

Taisyklių 15.5 punkto d dalyje įtvirtinta, kad teikdamas skundą pirkėjas turi nurodyti, kaip pageidauja, kad būtų išspręsta pretenzija: „*grąžinant sumokėtą Prekės kainą ir atsisakant Sutarties, kai netinkamos kokybės Prekės yra esminis užsakymo pažeidimas*“.

Įvertinus minimų Taisyklių punktų sąlygų formuluotes, pastebėtina, jog pirkėjas, kuriam parduotas netinkamos kokybės daiktas, turintis pardavėjo neaptartų trūkumų, gali pasinaudoti įstatyme nurodytais pažeistų teisių gynybos būdais, t. y. vartotojas per Civilinio kodekso 6.338 straipsnyje nurodytą terminą savo pasirinkimu turi teisę reikalauti iš pardavėjo 1) nemokamai pašalinti daikto trūkumus (pataisyti daiktą); 2) nemokamai pakeisti netinkamos kokybės daiktą tinkamos kokybės daiktu; 3) sumažinti prekės kainą arba 4) vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti sugrąžinti už prekę sumokėtą kainą (Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 7 dalis). To paties straipsnio 8 dalyje įtvirtinta, kad pirkėjas neturi teisės nutraukti sutarties, jeigu daikto trūkumas yra mažareikšmis, tačiau nagrinėjamu atveju, remiantis Taisyklių 15.5 punkto c ir d dalyse įtvirtintomis formuluotėmis, būtent pardavėjui būtų suteikiama teisė nuspręsti, kad prekės trūkumas yra nedidelis (neesminis) ir šiuo pagrindu netenkinti vartotojo prašymo pakeisti nekokybišką prekę kokybiška preke (Taisyklių 15.5 punkto c dalis) ar nutraukti sutartį ir pareikalauti grąžinti už prekę sumokėtą kainą (Taisyklių 15.5 punkto d dalis). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, minimos Taisyklių nuostatos nepagrįstai panaikina arba apriboja vartotojo teises, susijusias su pardavėju, paslaugų teikėju ar kita šalimi tuo atveju, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus.

16. Taisyklių 15.6 punkte įtvirtinta, kad „*Išnagrinėjus pretenziją, atsakymas pateikiamas per 14 (keturiolika) dienų*“.

Taisyklių 15.12 punkte įtvirtinta, kad „Išnagrinėjus pretenziją, atsakymas pateikiamas per 14 (keturiolika) dienų. Pinigai už grąžintas nekokybiškas prekes į Pirkėjo banko sąskaitą, grąžinami ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) dienų nuo prekės grąžinimo dienos“.

Gražinimo ir garantijos taisyklių 30 punkte įtvirtinta, kad „Išnagrinėjus pretenziją, atsakymas pateikiamas per 14 (keturiolika) dienų <...>“.

Minimos Taisyklių bei Gražinimo ir garantijos taisyklių sąlygos įtvirtina vartotojo pateiktos pretenzijos nagrinėjimo terminą, t. y. nurodoma, kad atsakymas į pretenziją vartotojui bus pateikiamas per 14 dienų, išnagrinėjus pretenziją. Tačiau pastebėtina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad pardavėjas 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. Vadovaujantis minimu teisiniu reglamentavimu, matyti, kad pardavėjas atsakymą vartotojui privalo pateikti per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi pateikimo dienos. Nagrinėjamu atveju Taisyklių 15.6 ir 15.12 punktuose bei Gražinimo ir garantijos taisyklių 30 punkte įtvirtinta, kad 14 dienų terminas atsakymui pateikti pradedamas skaičiuoti ne nuo to momento, kai gaunama vartotojo pretenzija, kaip yra įtvirtinta įstatyme, o nuo momento, kai pardavėjas išnagrinėja vartotojo pretenziją.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Taisyklių 15.6 ir 15.12 punkte bei Gražinimo ir garantijos taisyklių 30 punkte įtvirtinant ilgesnį vartotojo pretenzijos nagrinėjimo terminą, pažeidžiama sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai.

17. Taisyklių 15.8 punkte įtvirtinta, kad „Pirkėjas, kuriam buvo pristatyta netinkamos kokybės ar nesaugi maisto prekė, kol nesibaigė prekės tinkamumo naudoti terminas, turi teisę: a) reikalauti, kad prekė būtų pakeista į tokią pat tinkamos kokybės prekę; b) grąžinti prekę Pardavėjui ir reikalauti grąžinti sumokėtus pinigus“.

Gražinimo ir garantijos taisyklių 26 punkte įtvirtinta, kad „Pirkėjas, kuriam buvo pristatyta netinkamos kokybės ar nesaugi maisto prekė, kol nesibaigė prekės tinkamumo naudoti terminas, turi teisę: 26.1. reikalauti, kad prekė būtų pakeista į tokią pat tinkamos kokybės prekę; 26.2. grąžinti prekę Pardavėjui ir reikalauti grąžinti sumokėtus pinigus“.

Įvertinus minimų Taisyklių bei Gražinimo ir garantijos taisyklių sąlygų formuluotes, matyti, kad vartotojas į pardavėją dėl maisto prekės kokybės trūkumų gali kreiptis tik kol nepasibaigė prekės tinkamumo naudoti terminas. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.228¹³ straipsnio 1 dalyje yra įtvirtinta, kad vartotojams parduodamos prekės ir teikiamos paslaugos turi būti saugios ir tinkamos kokybės. Be to, Mažmeninės prekybos taisyklių 19 straipsnyje numatyta, kad Civilinio kodekso 6.363 ir 6.364 straipsniuose nustatytais teisėmis vartotojas gali pasinaudoti ir tuo atveju, kai jam parduota prekė, kurios tinkamumo naudoti terminas prekės pirkimo–pardavimo momentu pasibaigęs. Taigi, minima Taisyklių sąlyga neatitinka teisinio reglamentavimo ir apriboja vartotojo teises pardavėjo atžvilgiu tuo atveju, jei pardavėjas nevykdo ar netinkamai vykdo savo sutartinius įsipareigojimus (šiuo atveju – pažeidžia pareigą parduoti tinkamos kokybės prekę).

Be to, pastebėtina, kad Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta, kad pirkėjas, kuriam buvo parduotas netinkamos kokybės daiktas, savo pasirinkimu turi teisę per šio kodekso 6.338 straipsnyje nurodytą terminą: 1) reikalauti iš pardavėjo nemokamai pašalinti daikto trūkumus (pataisyti daiktą); 2) reikalauti iš pardavėjo nemokamai pakeisti netinkamos kokybės daiktą tinkamos kokybės daiktu; 3) reikalauti iš pardavėjo atitinkamai sumažinti kainą; 4) vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti sugrąžinti sumokėtą kainą. Teisės aktuose įtvirtinti vartotojų pažeistų teisių, įsigijus netinkamos kokybės prekę, gynimo būdai taikomi visų nekokybiškų prekių atžvilgiu, t. y. nenumato kitokių teisių gynimo būdų maisto prekėms, todėl atsižvelgiant į maisto prekės pobūdį ir jos trūkumą, manytina, kad pats vartotojas turi teisę pasirinkti, kuria iš įstatyme įtvirtinta teise pasinaudoti ir pardavėjas neturėtų šiam vartotojo pasirinkimui daryti įtakos. Taigi, tuo atveju, jeigu įsigyta prekė (įskaitant maisto prekę) yra nekokybiška, tokios prekės grąžinimas ar keitimas turi būti vykdomas vienu iš aukščiau nurodytu galimu vartotojo pasirinktu būdu (jei tai savo esme suderinama su prekės pobūdžiu ir trūkumu).

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Taisyklių 15.8 punkto bei Gražinimo ir garantijos taisyklių 26 punkto sąlygos pažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

18. Taisyklių 16.8 punkte įtvirtinta, kad „*Pardavėjas neatsako už kitų įmonių tinklalapiuose pateiktą informaciją, net jei Pirkėjas patenka į šiuos tinklalapius per Pardavėjo internetinėje parduotuvėje esančias nuorodas*“.

Įvertinus šio Taisyklių punkto formuluotę, nėra aišku, kokia informacija minimose nuorodose gali būti pateikiama. Pastebėtina, kad tuo atveju, jeigu elektroninėje parduotuvėje pardavėjas talpins nuorodas į kitus tinklalapius, kuriuose, pavyzdžiui, bus pateikiama informacija apie pardavėjo parduodamas prekes ir prekių savybes, pardavėjas būtų laikomas atsakingu už apie būtinos, išsamios, teisingos ir neklaidinančios informacijos apie siūlomą prekę teikimą.

Atsižvelgiant į tai, pabrėžtina, kad teisės aktai pardavėjui numato pareigą prieš sutarties sudarymą tinkamai informuoti vartotoją apie parduodamas prekes. Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.228⁷ straipsniu, pardavėjas privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui būtina, teisingą, išsamią ir neklaidinančią informaciją, taip pat ir informaciją apie parduodamas prekes, prekių kainą (įskaitant visus mokesčius), apmokėjimo tvarką ir kt. Atkreiptinas dėmesys, kad minima informavimo pareiga įtvirtinta imperatyvia įstatymo norma, kurios negali paneigti ar pakeisti nei viena iš sutarties šalių (Civilinio kodekso 6.157 straipsnis). Taip pat pažymėtina, kad pardavėjui, kaip verslo subjektui, yra keliami didesni profesinio atidumo, rūpestingumo reikalavimai, be kita ko, ir pateikiant teisingą informaciją apie parduodamas prekes bei jų kainą. Vadovaujantis tuo, kas išdėstyta, darytina išvada, kad pardavėjas negali apriboti savo civilinės atsakomybės už tinkamą informacijos apie parduodamą prekę teikimą, nepriklausomai nuo to, ar tokia informacija tiesiogiai teikiama pardavėjo elektroninėje parduotuvėje, ar pateikiant nuorodas į kitus tinklalapius, kuriuose gali būti teikiama informacija apie pardavėjo parduodamas prekes. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad Taisyklių 16.8 punkto sąlyga iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus.

19. Taisyklių 17.1 punkte numatyta, kad „*Pardavėjas nebus atsakingas už Sutarties ar bet kokių įsipareigojimų pagal Sutartį neįvykdymo arba pavėluoto įvykdymo, jeigu toks neįvykdymas ar vėlavimas atsirado dėl Pardavėjo nekontroliuojamų įvykių, kaip jie yra apibrėžti šių Taisyklių 17.2 punkte*“.

Taisyklių 17.2 punkte įtvirtinta, kad „*Pardavėjo nekontroliuojamas įvykis reiškia bet kokią veiksmą ar įvykį, kurio Pardavėjas pagrįstai negali kontroliuoti*“.

Minimi Taisyklių punktai apriboja pardavėjo atsakomybę už bet kokią sutarties pažeidimą ar sutartinių įsipareigojimų neįvykdymą, jei pažeidimas kils dėl įvykių, kurių pardavėjas negali kontroliuoti. .

Atkreiptinas dėmesys, kad pardavėjas gali būti atleidžiamas nuo civilinės atsakomybės, jeigu įrodoma, kad sutartis buvo nevykdoma ar netinkamai vykdoma dėl nuo jo nepriklausančių aplinkybių, ar nenugalimos jėgos (*force majeure* aplinkybių). Pažymėtina, kad 1996 m. liepos 15 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 840 „Dėl atleidimo nuo atsakomybės, esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“ patvirtintose Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklėse (toliau – Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklės) yra išvardintos aplinkybės, kurios pripažįstamos kaip nenugalima jėga Lietuvoje: „1. karas (paskelbtas ar nepaskelbtas), pilietinis karas, maištai ir revoliucijos, piratavimas, sabotazas; 2. stichinės nelaimės: smarkios audros, ciklonai, žemės drebėjimai, jūrų ar upių potvyniai, žaibai; 3. sproginimai, gaisrai, mašinų, gamybinių pastatų ir kurių nors (arba visų) vidaus komunikacijų sunaikinimas; 4. boikotai, streikai, lokautai, nespirtus darbas kaip streiko forma, gamybinių ar administracinių pastatų užėmimas bei darbo sustabdymas šalies, prašančios atleisti nuo įsipareigojimų, įmonėje; 5. teisėti ar neteisėti valstybės valdymo institucijų veiksmai (išskyrus tuos veiksmus, kurių, remdamasi kitomis sutarties nuostatomis, ėmėsi prašanti atleisti nuo atsakomybės šalis, ir tuos, kurie išdėstyti šių taisyklių 4 punkte); 6. kitos nenugalimos jėgos“. Nagrinėjamu atveju nėra aišku, ar Taisyklių 17.2 punkte minimi pardavėjo nekontroliuojami įvykiai atitinka nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių sąvoką ir Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklėse įtvirtintą nenugalimos jėgos aplinkybių sąrašą. Pastebėtina, kad ne visi pardavėjo nekontroliuojami įvykiai gali būti prilyginami nenugalimos jėgos aplinkybėms, kurių pagrindu pardavėjas gali būti atleidžiamas nuo civilinės atsakomybės.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Taisyklių 17.1 ir 17.2 punktuose įtvirtintos sąlygos neatitinka aukščiau nurodomo teisinio reglamentavimo ir tokiu būdu iš esmės pažeidžia vartotojų teises ir teisėtus interesus, kadangi jomis netinkamai panaikinamos vartotojo teisės verslininko atžvilgiu tuo atveju, kai verslininkas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus.

20. Taisyklių 19.6 punkte įtvirtinta, kad *„Jeigu šiose Taisyklėse nėra nurodyta kitaip, bet koks Pardavėjo vėlavimas pasinaudoti teise pagal šią Sutartį nereiškia Pirkėjo atleidimo nuo įsipareigojimo vykdymo arba šios teisės atsisakymo, o atskiras arba dalinis bet kurio įsipareigojimo įvykdymas arba atskiras arba dalinis pasinaudojimas bet kuria teise nereiškia, kad šis įsipareigojimas neturi būti vykdomas arba šia teise negali būti naudojama toliau“*.

Kaip buvo minėta, 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. Pabrėžtina, kad iš Taisyklių 19.6 punkto sąlygos nėra aišku, kokias konkrečiai teises turės pardavėjas pirkėjo atžvilgiu ir per kiek laiko nuo sandorio sudarymo turės galimybę reikšti tam tikrus reikalavimus vartotojo atžvilgiu. Taisyklių sąlygos, numatančios neigiamas teises pasekmes už įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą jų vykdymą yra itin svarbios vartotojui, todėl privalo būti itin aiškiai išreikštos ir konkretizuotos. Pažymėtina, kad atsakomybę už sutartinių įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą gali nustatyti įstatymas arba šalys gali susitarti sutartyje, tačiau sutartyje (Taisyklėse) aptariamoms atsakomybės sąlygoms, ypač standartinėje sutartyje, privalo atitikti teisės aktų reikalavimus ir nebloginti vartotojo teisių, lyginant su tomis, kurias jam suteikia įstatymas. Šiuo atveju, Taisyklės yra standartinės, parengtos UAB „Kesko Senukai Digital“ vienašališkai, nederinant jų sąlygų su vartotoju ir nesuteikiant galimybės derėtis dėl konkrečių sąlygų, todėl Taisyklės negali būti prilyginamos vartotojo valios išreiškimui dėl Taisyklių 19.6 punkte įtvirtintos sąlygos.

UAB „Kesko Senukai Digital“ tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Atsižvelgiant į tai, kad Taisyklių 19.6 punkto sąlyga nėra išdėstyta aiškiai ir suprantamai, t. y. nėra aišku, kiek laiko pardavėjas pirkėjo atžvilgiu turės galimybę naudotis savo teisėmis, kylančiomis iš sutarties ir kokia apimtimi, ir tokiu būdu suteikia galimybę pardavėjui piktnaudžiauti savo padėtimi ir pretenzijas pirkėjo atžvilgiu reikšti bet kada ir bet kokia apimtimi. Todėl taisyklių 19.6 punktu yra pažeidžiama sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai ir vartotojo teisės ir teisėti interesai.

21. Gražinimo ir garantijos taisyklių 14 punkte įtvirtinta, kad *„Galimai nekokybiškos Prekės pirmiausia yra pateikiamos į Pardavėjo garantinio aptarnavimo servisus, tik nustačius, kad Prekė yra nekokybiška Pirkėjo prašymas dėl nekokybiškos Prekės gali būti vykdomas“*.

Vertinant minėtos sąlygos sąžiningumą, atkreiptinas dėmesys į Gražinimo ir garantijos taisyklių 15 punkte numatytą sąlygą, jog *„Prekės yra siunčiamos į garantinio aptarnavimo centrų, kurie gali būti ir kitoje ES valstybėje. Tokiu atveju prekės garantinio aptarnavimo procesas trunka nuo 14 iki 70 (keturiolikos iki septyniasdešimties) kalendorinių dienų, priklausomai nuo prekės pobūdžio <...>“*, taigi vartotojui kreipusis į pardavėją dėl prekės kokybės trūkumų, pardavėjas, remiantis Gražinimo ir garantijos taisyklių 14 ir 15 punktais, atsakymą į vartotojo pretenziją, tam tikrais atvejais turėtų teisę pateikti per 70 dienų. Vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 2 dalimi, pardavėjas 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. Taigi, Gražinimo ir garantijos taisyklių 14 punkto sąlyga, kuria remiantis atsakymą dėl vartotojo prašymo vykdymo pardavėjas turėtų teisę pateikti tik po to, kai garantinio aptarnavimo servisas nustato, kad prekė yra nekokybiška, neatitinka teisinio reglamentavimo ir pažeidžia vartotojo teises ir teisėtus interesus.

22. Gražinimo ir garantijos taisyklių 16 punkte įtvirtinta, kad *„Įrenginiai, pateikiami garantiniam aptarnavimui negali talpinti Pirkėjo asmeninių duomenų, SIM kortelių. Pardavėjas*

neatsako ir nepadengia išlaidų už informaciją, esančią garantiniam aptarnavimui pateikiamuose įrenginiuose, tokios informacijos atkūrimą ar atstatymą“.

Minima Gražinimo ir garantijos taisyklių sąlyga bendrovė įtvirtina savo civilinės atsakomybę, nustatydamą, kad pardavėjas neatsako už informaciją, esančią įrenginiuose, kurie buvo pateikti garantiniam aptarnavimui. Vertinant minimą nuostatą nesažiningų 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 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. Atsižvelgiant į tai, kad įrenginių techninės priežiūros teikimas yra profesinė veikla, pažymėtina, 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 nesažiningos.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad tuo atveju, jeigu garantiniam aptarnavimui atlikti būtina pašalinti visą įrenginyje esančią informaciją, vartotojas prieš garantinį aptarnavimą privalo būti įspėjamas bei jam turi būti suteikiama galimybė išsisaugoti informaciją. Tuo atveju, jeigu garantiniam aptarnavimui atlikti nėra būtina SIM kortelė, bendrovė būdama savo srities profesionalė, turi apie tai įspėti vartotoją bei garantiniam aptarnavimui priimti įrenginį be SIM kortelės. Bendrovė, neišpėjusi vartotojo apie informacijos panaikinimą, ar priėmusi įrenginį su SIM kortele, yra atsakinga tiek už įrangoje esančią informaciją, tiek SIM kortelę.

Atsižvelgiant į tai, Gražinimo ir garantijos taisyklių 16 punkto sąlyga neatitinka teisinio reglamentavimo bei apriboja ir pažeidžia vartotojo teises, kai pardavėjas 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 3.2, 3.3, 5.10, 8.14, 8.23, 9.5 punktų, 15.5 punkto c dalies, 15.5 punkto d dalies, 17.1 ir 17.2 punktų sąlygos, Gražinimo ir garantijos taisyklių 12 ir 16 punktų sąlygos atitinka Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalies 2 punkto sutarčių nesažiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. 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.

2. Pripažinti, kad Taisyklių 6.1 punkto a) dalies ir 6.3 punkto sąlygos atitinka Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalies 10 punktą, t. y. verslininkui suteikiama teisė vienašališkai be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas.

3. Pripažinti, kad Taisyklių 7.1, 7.2, 7.3, 7.7, 7.8, 7.10, 7.11, 7.12, 7.14, 8.11, 8.18, 9.4, 15.4, 15.6, 15.8, 15.10, 15.12, 16.8, 19.6 punktų sąlygos, Gražinimo ir garantijos taisyklių 7, 8, 14, 25, 26, 30 punktų sąlygos, Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Prekių atsiėmimas parduotuvėse“ trečiojoje pastraipoje įtvirtinta nuostata, jog „*Jeį pasirinkote prekes atsiimti parduotuvėje, jas paruošime per terminą, nurodytą prie pasirinktos prekės. Apie tai Jums pranešime elektroniniu paštu ir/arba SMS žinute. Lauksime Jūsų atvykstant per 3 kalendorines dienas. Vėliau užsakymas bus atšauktas ir užsakytos prekės sugrįš atgal į lentyną*“, Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Prekių pristatymas į namus“ vienuoliktoje pastraipoje įtvirtinta nuostata, kad „*<...> Siuntų gavėjai už prekes pristatymo metu galės atsiskaityti banko kortelėmis. Kurjeriai grynųjų pinigų laikinai nepriims. Kilus nesusipratimams pas Gavėją, kurjeriui suteikiama teisė nepalikti siuntos*“, Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Užnešimo/krovos paslauga“ 1 punkto sąlyga, jog „*<...> Jei užsakyta prekė yra didelių matmenų, taip pat, jei prekė pakuojama ant padėklo, nors sveria iki 30 kg, ji nebus užnešama*“ ir Prekių pristatymo ir atsiėmimo sąlygų skyriaus „Nemokamo pristatymo akcija“ antrojoje pastraipoje įtvirtinta sąlyga, kad „*Nemokamo pristatymo akcijos metu užsakymams, kurių svoris yra*

iki 30 kg, užnešimo paslauga taikoma nemokamai. Jei užsakymo svoris yra nuo 30 kg - taikomas papildomas mokestis“ atitinka Civilinio kodekso 6.228⁴ 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.

Komisijos pirmininkė

Neringa Ulbaitė