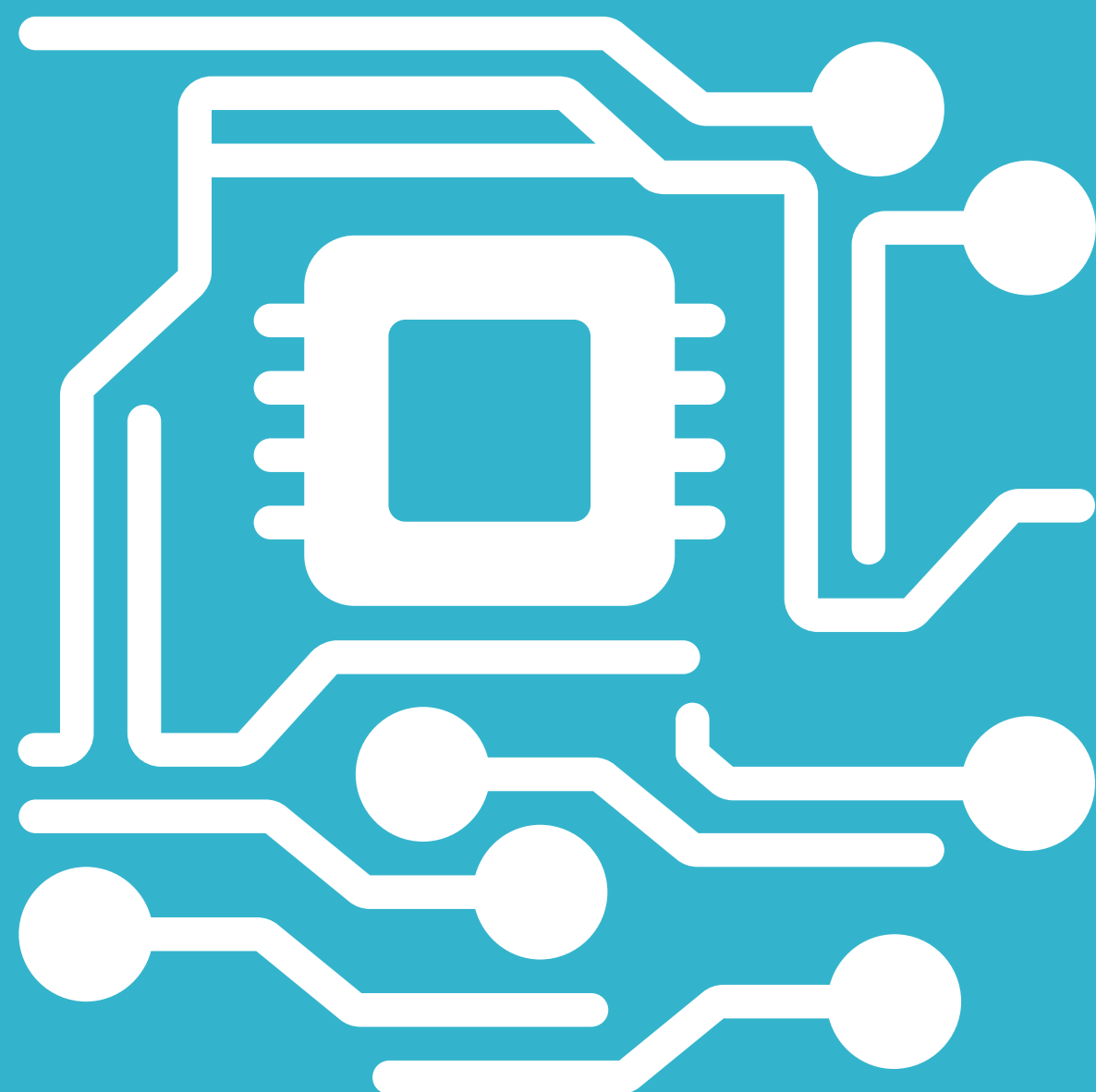




ATMINTINĖ ELEKTROTECHNIKOS PREKIŲ PARDAVĖJAMS



Pardavėjo pareigos



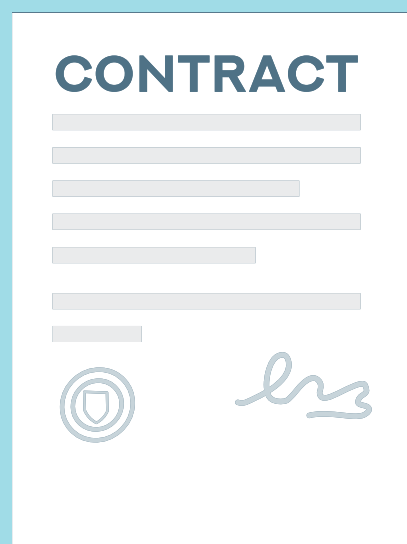
Pardavėjas privalo perduoti vartotojui prekes, kurių kokybė atitinka pirkimo-pardavimo sutarties sąlygas bei daiktų kokybę nustatančių dokumentų reikalavimus.



Pardavėjas visais atvejais garantuoja prekių kokybę ir atsako vartotojui už bet kokią prekių neatitiktį sutarčiai, esančią prekių perdavimo metu.



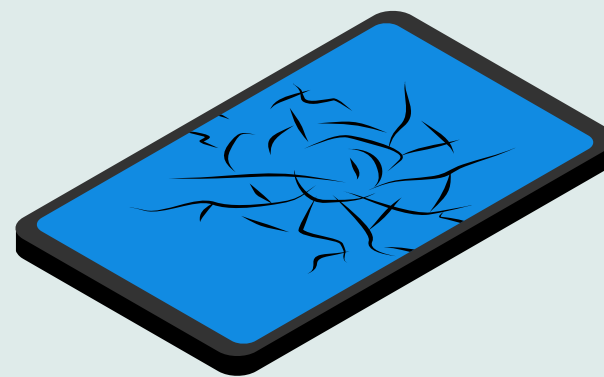
Pardavėjas suteikdamas komercinę garantiją neturi suvaržyti vartotojo teisių, nustatytą garantija pagal įstatymą bei neturi suvaržyti vartotojo teisės pasinaudoti garantija pagal įstatymą.



Nepriklausomai nuo to, kokios trukmės yra pardavėjo ar gamintojo nurodyta garantija, pardavėjas privalo užtikrinti vartotojo teisę kreiptis dėl atsiradusių prekės trūkumų per 2 metų laikotarpį, o jei pardavėjas nustato ilgesnį terminą – per pardavėjo nurodytą terminą.



Pardavėjas, prieš sudarydamas vartojimo sutartį, privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui būtiną, teisingą, išsamią ir neklaidinančią informaciją valstybine kalba.



Nustačius prekės mechaninį pažeidimą ir siekiant apriboti pardavėjo atsakomybę dėl prekės deklaruojamų gedimų, reikia nustatyti priežastinį ryšį tarp mechaninio pažeidimo ir deklaruojamo gedimo.



Dideles ir sunkias (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. Tačiau, vartotojui ir pardavėjui susitarus, tokios prekės kokybė gali būti įvertinama ir vietoje, kurioje prekė faktiškai naudojama ar laikoma.



Pardavėjas privalo neatlygintinai išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais bei informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą, kompetentingą spręsti vartojimo ginčą.

Patarimai pardavėjams vykdant garantinius įsipareigojimus



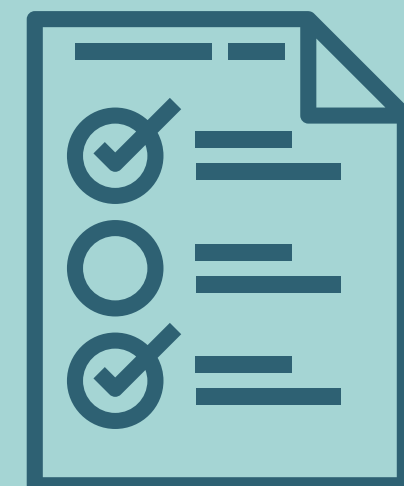
„Klientas visada teisus“

*Harry Gordon Selfridge,
John Wanamaker,
Marshall Field*



Nustačius prekių kokybės trūkumus, pardavėjui nesuteikiama teisė savo iniciatyva spręsti, kuriuo būdu vartotojo pažeistos teisės turi būti ginamos, todėl, siekiant išvengti nesutarimo, rekomenduojame prekės priėmimo metu pažymėti vartotojo keliamą reikalavimą.

Prekių priėmimo dėl galimų kokybės trūkumų metu, rekomenduotina detaliai užfiksuoti prekių pažeidimus, kadangi prekės priėmimo–pardavimo momentu nepažymėjus, jog prekės mechaniniai pažeidimai egzistuoja, vėliau įrodyti, jog mechaniniai pažeidimai egzistavo jau prieš priimant prekę gali būti sudėtinga.



Kai prekės kokybės trūkumai nepašalinami per protingą terminą, vartotojas įgyja teisę pasirinkti kitą teisių gynbos būdą, todėl ypatingai svarbu tinkamai supažindinti vartotoją su trūkumų šalinimo terminais.

Kai prekės pirkimo–pardavimo sutartis nutraukiama, taikoma restitucija, t. y. vartotojui turi būti grąžinami pinigai sumokėti už prekę, o prekę turi būti grąžinta Pardavėjui. Siekiant išvengti nesutarimų, rekomenduojame aiškiai sutarti, koku būdu ir terminais tai bus vykdoma.



Ką verta žinoti apie nuotolines sutartis?



Nuotolinę prekybą bei prekybą ne prekybos patalpose vykdančys verslininkai privalo suteikti vartotojui informaciją apie pagrindinės prekės ar paslaugos savybes, duomenys apie verslininką, adresą, kuriuo vartotojas gali pateikti skundus, duomenis apie verslininką, kurio vardu veikiama, nurodyti bendrą prekių ar paslaugų kainą su visais mokesčiais, naudojimosi ryšio priemonėmis sudarant sutartį išlaidas, jeigu jos apskaičiuojamos ne pagal įprastus dydžius; apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarka, prekių pristatymo ar paslaugų suteikimo terminas, verslininko atliekamo vartotojų skundų nagrinėjimo tvarka;

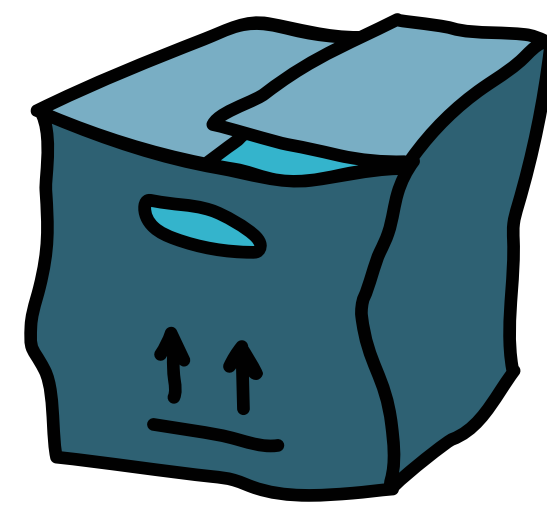


Elektrotechnikos gaminiai, įsigyti nuotoliniu būdu, yra grąžinami!

Kaip numato Civilinio kodekso 6.228(10) straipsnis, kad vartotojas **turi teisę, nenurodydamas priežasties ir nepatirdamas kitų, negu nustatyta Civilinio kodekso 6.228(11) straipsnyje, išlaidų, per 14 dienų atsisakyti nuotolinės sutarties ar ne prekybos patalpose sudarytos sutarties.** Pažymėtina, kad vartotojas turi teisę grąžinti prekes, įsigytas su nuolaida ar išpardavimo metu.

Vartotojui tenka tik tiesioginės prekių grąžinimo išlaidos, o grąžinama prekė turi būti nesugadinta, nenaudota, t. y. būti nepažeistos prekinės išvaizdos, tačiau vartotojas turi teisę ją apžiūrėti taip, kaip galėtų tą padaryti fizinėje parduotuvėje, pvz.:

- prieš pirkdamas garso, vaizdo ir įrašymo įrangą vartotojas paprastai galėtų patikrinti vaizdo arba garso kokybę;
- vartotojas paprastai negalėtų praktiškai išbandyti buitinės, kaip antai virtuvės, technikos, kurią naudojant pagal paskirtį neišvengiamai lieka žymių;
- vartotojas negalėtų kompiuteryje įdiegti programinės įrangos, todėl skaičiuojant vertės sumažėjimą taip pat būtų įskaitytos pagrįstos išlaidos, reikalingos tos įrangos pradinei būklei atkurti.



Verslininkas nedelsdamas ir **ne vėliau kaip per 14 dienų nuo tos dienos, kurią jis gavo vartotojo pranešimą apie sutarties atsisakymą, turi grąžinti vartotojui visas šio sumokėtas sumas, įskaitant vartotojo apmokėtas prekių pristatymo išlaidas.**

Išskyrus tuos atvejus, kai šalys dėl pristatymo laiko susitaria kitaip, prekytojas pristato prekes fiziškai perduodamas jas vartotojui arba perleisdamas vartotojui teisę jas kontroliuoti nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo sutarties sudarymo dienos.

Jei prekytojas neįvykdė savo pareigos pristatyti prekes per su vartotoju sutartą laiką arba laiką, vartotojas pateikia reikalavimą pristatyti prekę per papildomą laikotarpį, atsižvelgiant į aplinkybes. Jei prekytojas nepristato prekių per tą papildomą laikotarpį, vartotojas turi teisę nutraukti sutartį.



Patarimai pardavėjams rengiant sutartis



Sutarties sąlygos turi būti:

- formuluojamos aiškiai, trumpais bei gramatiškai nesunkiais sakiniais. Kiekvieną kartą įvertinant, ar sąlyga skamba nedviprasmiškai ir, ar vartotojas ją suvoks taip, kaip ją suvokia pardavėjas.
- Turėtų būti naudojami paprasti žodžiai, vengiant teisinio žargono ar techninės, vartotojui nesuprantamos kalbos.
- Rengiant sutartį, neturėtų būti įtvirtinamos vartotojo padėtį apsunkinančios arba nepagrįstai suvaržančios sąlygos, ypač tos, kurios nėra įtvirtinamos pardavėjo atžvilgiu.
- Neturi būti slepiama esminė ir svarbi sutarties sudarymui bei jos vykdymui informacija, naudojant nuorodas į kitus sutarties punktus, juos priedus. Taip pat, įtvirtinant reikšmingas sutarties sąlygas, neturėtų būti naudojamas ypač smulkus šriftas.
- Ypač aiškiai turėtų būti išreiškiamos esminės sutarties sąlygos, pavyzdžiui, sutarties dalykas, kaina, apmokėjimas, prekių keitimas ar/ir grąžinimas, sutarties nutraukimas.



Rengiant sutartį, turi būti atkreipiamas dėmesys, ar sutarties sąlygos:

- nepagrįstai neapriboja pardavėjo atsakomybę;
- nepagrįstai neperkelia atsakomybės už tinkamą sutarties vykdymą vartotojui;
- leidžia pardavėjui vienašališkai be pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas, nenumatant vartotojo teisės nesutikti su tokiais pakeitimais.

Turint aiškias ir sąžiningas sutarties sąlygas:

- pardavėjas gali išvengti nereikalingų ginčų ir žalos savo reputacijai;
- apsaugoti savo verslą.



Reikalavimai reklamai



Reklama turi būti skleidžiama lietuvių kalba, turi būti etiška ir nedaryti neigiamos įtakos jautrioms vartotojų grupėms (pvz., vaikams), aiškiai matoma, įskaitoma ir suprantama vartotojui.

Reklama turi būti neklaidinanti, nežeminanti konkurentų, o reklamuojama prekė ar paslauga turi iš tiesų pasižymėti visomis reklamoje įvardintomis savybėmis.

Reklamoje pateikiama informacija vidutinio reklamos vartotojo neklaidins, jeigu ji atitiks išsamumo, teisingumo ir tinkamo pateikimo kriterijus. Kilus abejonėms dėl reklamos teisingumo, reklamos davėjui tenka pareiga pagrįsti reklamos teisingumą.

Patarimai reklamos skleidėjams:

Įrodymai apie skleidžiamą reklamą (teiginiai, palyginimas) turi būti surinkti iki reklamos skleidimo pradžios

Reklamoje turi būti aiškiai nurodoma, kurioms prekėms yra taikoma akcija ar nuolaida;

Nurodyta pasiūlymo kaina turi būti teisinga, o nurodyta palyginamoji (referencinė) kaina pagrįsta ir atitikti realias rinkos kainas;

Reklamoje turi būti aiškiai nurodoma, kuriose tam tikro tinklo parduotuvėse vyksta akcija ir pan.

Aukščiausiojo laipsnio būdvardžius („pigiausias“, „greičiausias“ ir pan.) apie objektyvias prekės savybes naudoti tik tada, kai tokį išskirtinumą galima pagrįsti;

Reklamoje turi būti aiškiai nurodoma, kuriose tam tikro tinklo parduotuvėse vyksta akcija ir pan.

Nurodyta pasiūlymo kaina turi būti teisinga, o nurodyta palyginamoji (referencinė) kaina pagrįsta ir atitikti realias rinkos kainas;

Draudžiama padidinti reguliarią kainą prieš akciją, t.y., dirbtinai „išpūsti“ reguliarią kainą.

Reklamuojamos prekės sąlygos (pvz., mėnesinio mokesčio dydis sutarties laikotarpiu) galioja visą reklamoje nurodytą laikotarpį;

Skelbiant akciją „iki 70 proc.“ nuolaida, turėtų būti bent 10 proc. prekių taikoma maksimali 70 proc. nuolaida, 10 proc. prekių, kurioms taikoma 10 proc. nuolaida, o kiti likę procentai turėtų pasiskirstyti procentaliai.

Reklamos skleidėjas privalo užtikrinti, kad vartotojai galėtų įsigyti prekė už skelbiamą „kainą nuo“. Kaina taip pat neturi padidėti kituose pirkimo žingsniuose ir pan.

Reklama socialinėje erdvėje privalo būti pažymėta #Reklama (daugiau apie tai Reklamos žymėjimo socialinėje erdvėje gairėse)



Apibūdinimus „ankstesnė kaina“, „sumažinta nuo“ ir nubrauktą aukštesniąją kainą naudoti tik tuomet, jei tai yra reklamos davėjo toje pačioje prekybos vietoje (fizinėje parduotuvėje ar toje pačioje elektroninėje parduotuvėje) anksčiau taikyta kaina. Tačiau nenaudoti šių apibūdinimų lyginant su kaina, kurios reklamos davėjas niekada netaikė, ar su kaina, kurią taikė kiti pardavėjai.

Prekių ženklavimo ir saugos reikalavimai



Elektrotechnikos gaminių saugą Lietuvoje reglamentuoja Elektrotechnikos gaminių saugos techninis reglamentas (Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2014/35/ES). Jis apibrėžia ne tik reikalavimus elektrotechnikos gaminių saugai, bet ir šių gaminių ženklavimo reikalavimus. Elektrotechnikos gaminių saugos techninio reglamento 16 punktą nustato, kad Gamintojas ant elektrotechnikos gaminio arba, jeigu to neįmanoma padaryti, – ant elektrotechnikos gaminio pakuotės arba prie elektrotechnikos gaminio pridedamame dokumente privalo nurodyti savo pavadinimą (jei gamintojas fizinis asmuo – vardą, pavardę), registruotą prekės pavadinimą arba registruotą prekės ženklą ir vieną adresą, kuriuo su juo būtų galima susisiekti. Kontaktiniai duomenys turi būti pateikiami Lietuvos Respublikos valstybine kalba, kai elektrotechnikos gaminys pateikiamas ar tiekiamas Lietuvos Respublikos rinkai, arba kita ES valstybės narės nustatyta kalba ar kalbomis, kai elektrotechnikos gaminys pateikiamas ar tiekiamas kitų ES valstybių narių rinkai, šie duomenys turi būti aiškūs ir lengvai suprantami.

Taip pat elektrotechnikos gaminiams taikomi Elektromagnetinio suderinamumo (Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2014/30/ES) bei Tam tikrų pavojingų medžiagų naudojimo ribojimo elektros ir elektronikos gaminiuose taisyklės (Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2011/65/ES). Visa tai turi būti deklaruojama gaminio atitikties deklaracijoje.



Parduodami elektrotechnikos gaminiai turi būti saugūs ir atitikti teisės aktuose jiems nustatytus saugos reikalavimus. Atitikimą šiems reikalavimams nurodo CE ženklas. Jis turi būti ant gaminio, ant duomenų plokštelės arba lydimuosiuose dokumentuose (pvz., atitikties deklaracijoje).

Elektrotechnikos gaminiai privalomai turi būti paženklinėti CE ženklu ant paties gaminio. CE ženklavimas turi atitikti nustatytus reikalavimus bei būti nemažesnis nei 5 mm dydžio. Jeigu nėra galimybių paženklinėti elektrotechnikos gaminį 5 mm dydžio CE ženklu, leidžiama gaminį neženklinti, tačiau tuomet privaloma CE ženklą pateikti ant gaminio pakuotės. Prekės aprašyme pateikti CE ženklą nėra privaloma. Kiti įspėjamieji ženklai turi būti pateikti ant gaminio ir/ar gaminio pakuotės pagal panaudoto prekės gamyboje atitinkamo standarto reikalavimus. Prekės ženklavimą turi atlikti prekės gamintojas. Pardavėjo pareiga patikrinti, ar gamintojas tinkamai atliko prekės ženklavimą.

Elektrotechnikos gaminys turi turėti raštišką EB atitikties deklaraciją. Joje privalu išvardinti visus jam taikomus standartus ir kitą nustatytą informaciją. Ant gaminio esantys įspėjamieji užrašai turi būti valstybine kalba, visi žymenys – lengvai įžiūrimi, nenutrinami ir nenuplaunami skudurėliu, suvilgytu benzinu, spiritu ar vandeniu.

Ant gaminio privalomai turi būti ir modelio/tipo numeris, kuris atitiktų atitikties deklaracijoje įrašytą numerį bei visi pagal taikomą darnųjį standartą, kuris buvo panaudotas elektrotechnikos gaminio gamyboje, įspėjamieji informaciniai ženklai.

Gaminiams, kuriems yra taikomi energetinio ženklavimo reikalavimai, prekybos vietose prie gaminio turi būti pateikiamos energetinės etiketės.

Daugiau informacijos rasite EK tinklalapyje:
https://europa.eu/youreurope/business/product-requirements/labels-markings/energy-labels/index_lt.htm