

Seime pritarta: didėja vartotojų apsauga skaitmeninių paslaugų rinkoje, užtikrinama vienoda produktų kokybė

Seime palaikymo sulaukė Teisingumo ministerijos iniciatyva užtikrinti geresnę vartotojų teisių apsaugą internete bei skaitmeninių paslaugų rinkoje, sudaryti geresnes vartotojų apsaugos nuo nesąžiningos komercinės veiklos sąlygas ir veiksmingiau kovoti su skirtinga produktų kokybe ES.

„Pandemija paspartino skaitmeninių paslaugų transformaciją, o nuotolinės paslaugos tapo kasdiene būtinybe, todėl vykstant sparčiai elektroninių paslaugų plėtrai privalu atliepti šiuos iššūkius ir užtikrinti verslo atsakomybę vartotojams, ypač skaitmeninių paslaugų bei skaitmeninio turinio srityse“, – sako teisingumo ministrė Evelina Dobrovolska.

Nuo šiol bus patikslinama vartotojams prieš sutarties sudarymą teikiama informacija, apibrėžiami informacijos reikalavimai elektroninėse prekyvietėse, išgrynintos verslininko ir vartotojo pareigos vartotojui atsisakant sutarties, susijusios su skaitmeniniu turiniu (kompiuterinės programos, apps'ai, vaizdo rinkmenos, garso rinkmenos, skaitmeniniai žaidimai ir pan.).

Taip pat patikslinami kriterijai, į kuriuos atsižvelgiama skiriant baudas verslo atstovui už vartotojų teisių apsaugos pažeidimus. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, skirdama išpėjimą ar baudą, atsižvelgs ne tik į pažeidimo pobūdį, sunkumą, mastą, bet ir į verslininko gautą finansinę naudą ar išvengtus nuostolius.

Jeigu pažeidimas padarytas ne Lietuvoje, nustatoma atsakomybė už vartotojų interesų apsaugos ES teisės aktų pažeidimus. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba už tokius pažeidimus galės skirti baudą iki 4 procentų verslininko metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais atitinkamoje valstybėje narėje ar valstybėse narėse, o tais atvejais, kai nepateikiama informacija apie metines pajamas – baudą iki dviejų milijonų eurų. Lietuva nenumato didesnių sankcijų, nei yra nustatyta ES direktyvoje.

Papildytas ir nesąžiningos komercinės veiklos sąrašas, įskaitant „dvigubos kokybės“ prekių pateikimą, siūlymą ar pardavimą.

Devyniolikoje ES valstybių narių EK Jungtinio tyrimų centro atliktas tyrimas atskleidė, kad tokioje pačioje pakuotėje esančio produkto sudėtis arba savybės neretai skiriasi skirtingose ES valstybėse narėse – tai vadinama „dviguba kokybe“. Pavyzdžiui, parduodamo tos pačios rūšies toje pačioje pakuotėje šokolado sudėtis Prancūzijoje, gali skirtis nuo parduodamo kitose ES šalyse. Tai bus laikoma „dviguba kokybe“.

Pasak ministrės, prekės ir paslaugos, tiekiamos mūsų šaliai privalo atitikti vakarietiškus standartus, todėl kryptingos vartotojų apsaugą užtikrinančios priemonės leis ne tik efektyviau valdyti rizikas, bet ir įgyvendinti tarptautine praktika paremtus sprendimus, užkertančius kelią nesąžiningai komercinei veiklai.

Taip pat papildomas klaidinančios komercinės veiklos „juodasis sąrašas“:

– paieškos internetu rezultatų pagal vartotojo interneto paieškos užklausą pateikimas, aiškiai neatskleidžiant apmokėtos reklamos ar jokio mokėjimo, kuriuo siekiama aukštesnio produktų reitingo paieškos rezultatuose. Pavyzdžiui, interneto platformos pagalba

Seime pritarta: didėja vartotojų apsauga skaitmeninių paslaugų rinkoje, užtikrinama vienoda produktų kokybė

rezervuojant viešbutį ar apartamentus, nėra atskleidžiama, kad reklama apmokėta;
- bilietų į renginius, įsigytų internetu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis, perpardavimas;
- tiesos neatitinkančių vartotojų atsiliepimų apie paslaugas ar produktus pateikimas, pavyzdžiui, verslininkų elektroninėse parduotuvėse.

Be to, vartotojams, kurie nukentėjo nuo nesąžiningos komercinės veiklos, galės būti atlyginta žala, sumažinama prekės ar paslaugos kaina arba sutartis su verslininku galėtų būti nutraukta. Tokiais atvejais vartotojas turės kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

Numatomi ir papildomi kriterijai, į kuriuos privalu atsižvelgti skiriant baudas ar įspėjimą už nesąžiningą komercinę veiklą.

Rengiant įstatymų projektų pakeitimus atsižvelgta ir į Europos Sąjungos Teisingumo Teismo sprendimus, susijusius su vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrole.

