

LIETUVOS RESPUBLIKOS ŪKIO MINISTRAS

ĮSAKYMAS DĖL PREKIŲ GRĄŽINIMO IR KEITIMO TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2000 m. gruodžio 29 d. Nr. 439
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymo (Žin., 2000, Nr. [85-2581](#)) 4 straipsniu ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo (Žin., 1994, Nr. [94-1833](#); 2000, Nr. [85-2581](#)) 7 straipsnio 3 dalies 4 punktu ir 7 straipsnio 11 dalimi bei vykdydamas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. gruodžio 13 d. nutarimą Nr. 1431 „Dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo įgyvendinimo“ (Žin., 2000, Nr. 108 – 3450),

1. T v i r t i n u Prekių grąžinimo ir keitimo taisykles (pridedama).
2. Nustatau, kad Prekių grąžinimo ir keitimo taisyklės galioja iki 2001 m. liepos 1 d.
3. Šis įsakymas įsigalioja nuo 2001 m. sausio 1 d.

ŪKIO MINISTRAS

EUGENIJUS MALDEIKIS

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos ūkio ministro
2000 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. 439

PREKIŲ GRAŽINIMO IR KEITIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios taisyklės nustato vartotojui parduodamų prekių, išskyrus vaistus bei vandenį, elektros energiją, kurą ir kitas inžineriniais tinklais tiekiamas prekes, grąžinimo ir keitimo tvarką.
2. Šių taisyklių privalo laikytis pardavėjai, parduodantys prekes vartotojui.
3. Šiose taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatyme vartojamas sąvokas.

II. NE MAISTO PREKIŲ GRAŽINIMO IR KEITIMO YPATUMAI

4. Jeigu vartotojui buvo parduota netinkamos kokybės ne maisto prekė, vartotojas turi teisę savo pasirinkimu iš pardavėjo reikalauti:
 - 4.1. neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti vartotojo išlaidas jiems ištaisyti;
 - 4.2. pakeisti netinkamos kokybės prekę tinkamos kokybės preke;
 - 4.3. sumažinti prekės kainą;
 - 4.4. nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį ir grąžinti už prekę sumokėtus pinigus, išskyrus atvejus, kai prekės trūkumas yra mažareikšmis.
5. Prekės trūkumai yra mažareikšmiai, jeigu jie iš esmės nepažeidžia tos prekės kokybės reikalavimų – tai nėra tie trūkumai, dėl kurių prekės nebūtų galima naudoti tam, kam paprastai tokios rūšies prekės naudojamos, arba dėl kurių prekės naudingumas sumažėtų taip, kad vartotojas, apie tuos trūkumus žinodamas, apskritai nebūtų šios prekės pirkęs arba už ją tiek mokėjęs.
6. Jeigu prekės trūkumų negalima pašalinti dėl prekės savybių (buitinės chemijos, kosmetikos prekės ir kt.), vartotojas savo pasirinkimu turi teisę reikalauti pakeisti tokią netinkamos kokybės prekę tinkamos kokybės preke, atitinkamai sumažinti prekės kainą arba nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį ir reikalauti grąžinti už prekę sumokėtus pinigus.
7. Vartotojas turi teisę reikalauti atitinkamai sumažinti netinkamos kokybės prekės kainą arba nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį ir reikalauti grąžinti už prekę sumokėtus pinigus, jeigu pardavėjas negali įvykdyti vartotojo reikalavimo pašalinti prekės trūkumų ar pakeisti netinkamos kokybės prekę tinkamos kokybės preke, arba pardavėjas šių reikalavimų neįvykdė per protingą terminą.
8. Vartotojas reikalavimus dėl prekių trūkumų gali pareikšti per šiuos terminus:
 - 8.1. prekių, kurioms nenustatytas kokybės garantijos terminas, – ne vėliau kaip per 6 mėnesius nuo prekės įsigijimo dienos;
 - 8.2. prekių, kurioms nustatytas garantijos terminas, – jeigu trūkumai nustatyti per garantijos terminą.
- Pardavėjas atsako už prekės trūkumus ir tuo atveju, kai prekės kokybės garantijos terminas trumpesnis nei 6 mėnesiai, o prekės trūkumai nustatyti pasibaigus garantijos terminui, tačiau nepraėjus daugiau kaip 6 mėnesiams nuo prekės įsigijimo dienos, jeigu vartotojas įrodo, kad trūkumai atsirado iki prekės įsigijimo arba dėl iki prekės įsigijimo atsiradusių priežasčių, už kurias atsako pardavėjas.
- Vartotojas turi pranešti pardavėjui apie prekės trūkumą per du mėnesius nuo tos dienos, kai jis pastebėjo trūkumą.
9. Vartotojas, nusipirkęs prekę, kurios tinkamumo naudoti terminas pasibaigęs, turi teisę pasinaudoti 4 punkte numatytais teisėmis.
10. Prekės kokybės garantiją nustato prekės pardavėjas.

11. Kokybės garantijos terminas skaičiuojamas nuo prekės įsigijimo dienos, jeigu pirkimo-pardavimo sutartis nenustato ko kita.

12. Jeigu vartotojas negali naudotis preke, kuriai yra nustatytas kokybės garantijos terminas dėl nuo pardavėjo priklausančių kliūčių, tai garantijos terminas neskačiuojamas tol, kol pardavėjas tas kliūtis pašalina.

Jeigu ko kita nenustatyta pirkimo-pardavimo sutartyje, garantijos terminas pratęsiamas tokiam laikui, kurį vartotojas negalėjo naudotis preke dėl jos trūkumų.

13. Komplektuojamųjų detalių garantijos terminas yra toks pat, kaip ir pagrindinio gaminio, ir pradedamas skaičiuoti kartu su pagrindinio gaminio kokybės garantijos terminu, jeigu pirkimo-pardavimo sutartis nenustato ko kita.

14. Pakeitus prekę ar jos komplektuojamąją detalę per nustatytą garantijos terminą, naujai prekei ar jos komplektuojamajai detalei nustatomas toks pat kokybės garantijos terminas, koks buvo nustatytas ir keičiamai prekei ar jos komplektuojamajai detalei, jeigu pirkimo-pardavimo sutartis nenustato ko kita.

15. Jeigu pardavėjas parduoda nekomplektišką prekę pažeisdamas sutarties, nustatančios prekės komplektiškumą, sąlygas, prekybos papročių ar įprastai reiškiamus reikalavimus, tai vartotojas turi teisę savo pasirinkimu reikalauti, kad pardavėjas sumažintų prekės kainą arba per protingą terminą sukomplektuotų prekę.

Jeigu pardavėjas per protingą terminą nesukomplektuoja prekės, tai vartotojas turi teisę savo pasirinkimu reikalauti pakeisti nekomplektišką prekę komplektiška arba nutraukti sutartį ir pareikalauti grąžinti už prekę sumokėtus pinigus.

16. Prekės keičiamos ar grąžinamos prekės pirkimo vietoje ar kitoje pardavėjo nurodytoje vietoje. Vartotojas pardavėjui pateikia prekę, kasos aparato kvitą arba pirkimo-pardavimo kvitą, arba kitą prekės pirkimą iš šio pardavėjo patvirtinantį dokumentą bei garantinį dokumentą (jeigu parduotai prekei nustatytas kokybės garantijos terminas).

Jeigu vartotojas nepateikia kasos aparato kvito arba kito nustatyta tvarka išduodamo prekės pirkimą iš šio pardavėjo patvirtinančio dokumento, prekę keičiama arba vykdomi kiti 4 punkte nurodyti reikalavimai tik pardavėjui sutikus.

17. Jeigu pardavėjas pakeičia netinkamos kokybės prekę tinkamos kokybės preke, tai jis neturi teisės reikalauti iš vartotojo atlyginti sumokėtos už prekę kainos ir prekės kainos jos pakeitimo metu skirtumo.

Kai netinkamos kokybės prekę, vartotojui sutikus, keičiama kita analogiška preke, tačiau skirtingų matmenų, modelio, rūšies ar besiskiriančios kitais požymiais, vartotojas turi atlyginti sumokėtos už prekę kainos ir naujos prekės kainos, galiojusios prekės keitimo metu, skirtumą.

Kai vartotojas reikalauja atitinkamai sumažinti netinkamos kokybės prekės kainą, atsižvelgiama į prekės kainą, esančią tokio reikalavimo pareiškimo metu.

Vartotojas, grąžindamas netinkamos kokybės prekę pardavėjui, turi teisę reikalauti grąžinti už prekę sumokėtus pinigus ir atlyginti sumokėtos už prekę kainos ir kainos, galiojančios jo reikalavimo patenkinimo metu, skirtumą.

18. Vartotojui pareiškus pretenzijas dėl netinkamos prekės kokybės, pardavėjas privalo vykdyti vieną iš 4 punkte nurodytų reikalavimų. Ne maisto prekių kokybę įvertina Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos (toliau – Valstybinė ne maisto produktų inspekcija). Kilus nesutarimams tarp vartotojo ir pardavėjo dėl prekės kokybės, pardavėjas privalo ne vėliau kaip per 3 darbo dienas kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją dėl prekės kokybės įvertinimo, o gavęs iš jos raštu pateiktas išvadas nedelsdamas apie tai pranešti vartotojui. Vartotojas, jeigu pageidauja, gali kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją.

Prekės kokybės įvertinimo išlaidas padengia kaltoji šalis. Pateikiant įvertinti prekes Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai, tarp pardavėjo ir vartotojo sudaroma sutartis dėl įvertinimo išlaidų padengimo tuo atveju, jeigu vartotojo pretenzijos nepasitvirtins. Vartotojas turi būti supažindintas su prekių kokybės įvertinimo įkainiais.

Pardavėjas ir vartotojas, jeigu pageidauja, gali dalyvauti įvertinant prekės kokybę.

19. Didelės (daugiau kaip 10 kg svorio) netinkamos kokybės ne maisto prekes kokybei įvertinti, keisti ar taisyti veža pardavėjas, jeigu pirkimo-pardavimo sutartyje nenumatyta kitaip. Tokių prekių kokybė gali būti įvertinama ir vartotojo namuose.

20. Jeigu prekės trūkumų atsirado dėl to, kad vartotojas pažeidė prekės naudojimo arba laikymo taisyklės, tokia prekė nekeičiama ir neatlygintinai trūkumai nešalinami.

21. Prekės, nukainotos dėl kokybės trūkumų, negrąžinamos ir nekeičiamos. Pardavėjas apie tai turi informuoti vartotoją, nurodydamas, dėl kokių kokybės trūkumų prekė nukainota.

III. MAISTO PREKIŲ GRAŽINIMO IR KEITIMO YPATUMAI

22. Jeigu vartotojui buvo parduota netinkamos kokybės maisto prekė, kol nesibaigė prekės tinkamumo naudoti terminas, vartotojas savo pasirinkimu turi teisę:

22.1. reikalauti, kad prekė būtų pakeista į tokią pat tinkamos kokybės prekę;

22.2. grąžinti prekę pardavėjui ir reikalauti grąžinti už prekę sumokėtus pinigus.

Šiomis teisėmis vartotojas taip pat gali pasinaudoti ir tuo atveju, jeigu jam bus parduota prekė, kurios tinkamumo naudoti terminas pasibaigęs.

23. Netinkamos kokybės maisto prekės keičiamos ar grąžinamos, jei vartotojas pardavėjui pateikia kasos aparato kvitą arba kitą prekės pirkimą iš šio pardavėjo patvirtinantį dokumentą.

24. Maisto prekių kokybę įvertina Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba.

Kilus nesutarimui tarp vartotojo ir pardavėjo dėl maisto prekės kokybės, pardavėjas nedelsdamas kreipiasi į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, o tyrimo rezultatus, kai tik juos raštu pateikia Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, praneša vartotojui. Vartotojas, jeigu pageidauja, gali kreiptis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą. Pardavėjas ir vartotojas, jeigu pageidauja, gali dalyvauti įvertinant prekės kokybę. Įvertinimo išlaidas padengia kaltoji šalis.

IV. VARTOTOJO TEISIŲ GYNIMAS IR NUOSTOLIŲ ATLYGINIMAS

25. Pardavėjui nevykdant šių taisyklių reikalavimų, vartotojas turi teisę kreiptis į Nacionalinę vartotojų teisių apsaugos tarybą, Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją, visuomenines organizacijas ar teismą dėl pažeistų jo teisių gynimo.

26. Visais atvejais (išskyrus įsigytas 21 punkte nurodytas prekes, kai prekės kokybės trūkumai buvo aptarti) vartotojas turi teisę į nuostolių, atsiradusių dėl netinkamos kokybės prekių pardavimo, atlyginimą.

V. PARDAVĖJO ATSAKOMYBĖ

27. Pardavėjas privalo supažindinti darbuotojus su šiomis taisyklėmis bei kitais mažmeninę prekybą reglamentuojančiais teisės aktais.

28. Asmenys, pažeidę šių taisyklių reikalavimus, atsako įstatymų nustatyta tvarka.

VI. KONTROLĖ

29. Šių taisyklių laikymąsi Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka kontroliuoja Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija ir kitų institucijų pareigūnai įstatymų nustatytais atvejais.