

**LIETUVOS RESPUBLIKOS
VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO
Į S T A T Y M A S**

1994 m. lapkričio 10 d. Nr. I-657

Vilnius

Šis įstatymas nustato ir garantuoja gyventojų, kaip prekių ir paslaugų vartotojų, teises, gina jų ekonominius ir socialinius interesus. Jis reguliuoja vartotojų ir nustatyta tvarka įregistruotų pardavėjų bei paslaugų teikėjų santykius, kurių nereguliuoja kiti galiojantys įstatymai. Sveikatos priežiūros paslaugų šis įstatymas nereguliuoja.

**PIRMASIS SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1 straipsnis. Įstatymo sąvokos

Šiame įstatyme vartojamos sąvokos reiškia:

vartotojas – asmuo, kuris perka prekes ir naudojasi paslaugomis asmeniniams ir namų ūkio poreikiams;

gamintojas – juridinis ar fizinis asmuo, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs savo veiklą ir gaminantis prekes pardavimui;

pardavėjas – juridinis ar fizinis asmuo, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs savo veiklą ir vartotojui realizuojantis prekes;

paslaugų teikėjas – juridinis ar fizinis asmuo, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs savo veiklą ir atliekantis vartotojui darbus pagal sutartis;

prekės (paslaugos) garantijos laikas – standartizacijos norminiuose dokumentuose ar sutartyse nustatytas laikotarpis, per kurį, kai išaiškėjo, kad įsigyta prekė (paslauga) neatitinka garantuojamos kokybės, vartotojas turi teisę į nemokamą prekės (paslaugos) taisymą arba pakeitimą geros kokybės preke (paslauga), arba už prekę (paslaugą) sumokėtų pinigų grąžinimą, jei neįrodyta, kad buvo pažeistos prekės (paslaugos) vartojimo (naudojimo) taisyklės. Garantijos laikas prasideda prekės pardavimo (paslaugos suteikimo) dieną;

prekės laikymo (realizavimo) garantinis laikas – tai standartizacijos norminiuose dokumentuose ar sutartyse numatytas laikotarpis nuo prekės pagaminimo datos, per kurį leidžiama tą prekę realizuoti laikant ją šių norminių dokumentų ar sutarčių nustatytais sąlygomis;

prekės tarnavimo laikas – laikotarpis nuo prekės naudojimo pradžios iki jos nebetikimo naudoti;

norminis dokumentas:

1) privalomasis norminis dokumentas, kuriame nustatytas prekių saugumo bei privalomąsias vartojamųjų savybių normas turi vykdyti gamintojas, paslaugų teikėjas ir pardavėjas,

2) deklaruojamas norminis dokumentas, kurį nurodo gamintojas, paslaugų teikėjas ar pardavėjas, tuo įsipareigodamas vykdyti visus dokumento reikalavimus.

2 straipsnis. Vartotojų teisės

Vartotojai Lietuvos Respublikoje turi teisę:

- 1) savo nuožiūra pirkti prekes ir gauti paslaugas;
- 2) įsigyti geros kokybės ir saugias prekes bei paslaugas;
- 3) reikalauti atstatyti pažeistas teises ir atlyginti nuostolius;
- 4) gauti informaciją apie prekes, paslaugas bei savo, kaip vartotojo, teisių įgyvendinimo ar atstatymo tvarką;
- 5) laisvai jungtis į vartotojų organizacijas;

6) gauti valstybės valdžios ir valdymo institucijų bei vartotojų organizacijų pagalbą atstatant pažeistas teises.

ANTRASIS SKYRIUS VARTOTOJŲ TEISIŲ ĮGYVENDINIMAS

3 straipsnis. Prekių pardavimas ir paslaugų teikimas

Vartotojų teisė savo nuožiūra pirkti prekes ir gauti paslaugas negali būti ribojama kaip nors kitaip negu įstatymų nustatyta tvarka.

Prekių pardavimas, paslaugų teikimas ir apmokėjimas negali būti siejami su kokiomis nors papildomomis sąlygomis, jeigu to nebuvo numatyta sutartyje.

Atsiskaitymo už parduotas prekes ir suteiktas paslaugas būdas nustatomas pardavėjo (paslaugų teikėjo) ir vartotojo susitarimu. Pardavėjas (paslaugų teikėjas) privalo už apmokėtą prekę (paslaugą) Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka išduoti kasos kvitą.

Prekę (paslauga) vartotojui turi būti įteikta (suteikta) sutartu laiku. Jei vėluojama, pardavėjas (paslaugų teikėjas) už kiekvieną uždelstą dieną privalo mokėti įstatymų nustatytus delspinigius, skaičiuojamus pagal prekės (paslaugos) kainą, jei pirkimo-pardavimo (paslaugų teikimo) sutartyse nenustatyta kitaip.

Jeigu dėl paslaugų teikėjo kaltės buvo prarastas ar sugadintas vartotojo pateiktas daiktas ar medžiaga, tai pastarajam sutinkant, jie gali būti pakeisti lygiaverčiais, o jei vartotojas nesutinka arba nėra galimybių pakeisti, tai paslaugų teikėjas privalo atlyginti daikto ar medžiagos vertę pagal galiojančias kainas bei atlyginti padarytus nuostolius atsižvelgiant į infliacijos indeksą.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė nustato mažmeninės prekybos, viešojo maitinimo ir paslaugų teikimo taisykles. Atskiroms prekių (paslaugų) rūšims gali būti nustatytos specialios taisyklės.

4 straipsnis. Prekių ir paslaugų kokybė

Prekių bei teikiamų paslaugų kokybė turi būti ne blogesnė negu numatyta standartizacijos norminiuose dokumentuose bei sutartyse.

Už parduotų prekių (suteiktų paslaugų) kokybę atsako pardavėjas (paslaugų teikėjas).

Prekės (paslaugos), kurių vartojimas gali turėti neigiamo poveikio žmogaus gyvybei ir sveikatai, parduodamos (teikiamos) tik turint atitinkamų įstaigų dokumentus, patvirtinančius prekių (paslaugų) saugumą. Šių prekių ir paslaugų sąrašą tvirtina Lietuvos Respublikos Vyriausybė arba jos įgaliota institucija.

Jei vartotojui parduota ne maisto prekę neatitinka jos kokybę reglamentuojančių dokumentų ar sutarties sąlygų (jei nebus įrodyta, kad defektai atsirado dėl vartotojo kaltės), vartotojas turi teisę per nustatytą prekės garantijos laiką (o jei jis nenustatytas – per 6 mėnesius nuo prekės įsigijimo dienos) savo nuožiūra iš pardavėjo reikalauti:

- 1) pakeisti netinkamos kokybės prekę;
- 2) neatlygintinai pašalinti prekės defektus;
- 3) sumažinti prekės kainą;
- 4) nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį ir atlyginti nuostolius atsižvelgiant į infliacijos indeksą.

Šio straipsnio ketvirtojoje dalyje nurodytų teisių įgyvendinimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos taisyklės.

Jei vartotojas nusipirko netinkamos kokybės maisto prekę, jis turi teisę ją pakeisti į tokią pat tinkamos kokybės prekę arba grąžinti pardavėjui ir atsiimti sumokėtus pinigus. Šia teise galima pasinaudoti, kol nesibaigė minėtos prekės laikymo (realizavimo) garantinis laikas.

Pasibaigus laikymo (realizavimo) garantiniam laikui, prekę gali būti parduodama tik nustatyta tvarka pratęsus prekių laikymo (realizavimo) laiką ir pardavėjui apie tai įspėjus vartotoją.

Realizuoti Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytame greitai gendančių maisto produktų sąrašė įrašytus produktus, pasibaigus jų laikymo (realizavimo) garantiniam laikui, Lietuvos Respublikoje draudžiama.

Jeigu per standartizacijos norminių dokumentų nustatytą prekės tarnavimo laiką pirkėjui (vartotojui) dėl netinkamos prekės kokybės buvo padaryta žala, ją atlygina pardavėjas. Pardavėjui, atlyginusiam pirkėjui padarytą žalą, gamintojas, dėl kurio kaltės žala padaryta, regreso tvarka apmoka susidariusius nuostolius.

Prekės gamintojas privalo garantuoti deramą ir patikimą prekės aptarnavimą ir remontą per nustatytą prekės tarnavimo laiką.

5 straipsnis. Vartotojo informavimas

Vartotojas turi teisę gauti išsamią ir teisingą informaciją valstybine kalba apie prekių ir paslaugų įsigijimo sąlygas, jų kokybę, saugumą, vartojimo būdą (naudojimosi taisykles), garantijos ir keitimo laiką, prekių pirkimo (paslaugų teikimo) sutarties nutraukimo tvarką, taip pat kitą jam, kaip vartotojui, reikalingą informaciją.

Šią informaciją vartotojui privalo suteikti ir už jos teisingumą atsako prekių pardavėjas (paslaugų teikėjas). Jeigu vartotojas atitinkamos informacijos negavo arba ji buvo klaidinanti ir dėl to nebuvo galima preke ar paslauga naudotis pagal paskirtį, jis turi teisę sutartį nutraukti ir pareikalauti atlyginti nuostolius.

Mažmeninės prekybos ir paslaugų teikimo įmonėse turi būti viešai nurodyti prekių (paslaugų) pavadinimai ir kainos.

Jei vartotoją suklaidina neteisinga reklama ir dėl to jis turi nuostolių, reklamos pateikėjas privalo juos atlyginti.

Prekė turi turėti jos vartojimui (naudojimui) būtiną informaciją, numatytą standartizacijos norminiame dokumente.

Privalomo prekių ženklavimo rekvizitus nustato Lietuvos Respublikos Vyriausybė arba jos įgaliota institucija.

Jei prekės saugumas, transportavimo ir saugojimo sąlygos reikalauja specialių taisyklių, tai Vyriausybės įgaliota institucija arba prekių gamintojas privalo jas parengti, o pardavėjas (paslaugų teikėjas) informuoti apie jas pirkėją.

Jei pardavus prekę paaiškėja, kad ji gali sukelti grėsmę vartotojų saugumui, pardavėjas ar gamintojas privalo nedelsdami pranešti apie tai vartotojams ir priežiūros įstaigoms bei tarnyboms ir imtis priemonių minėtam pavojui pašalinti. Jei nurodytų prekės trūkumą pašalinti neįmanoma, vartotojas turi teisę nutraukti sutartį ir pareikalauti atlyginti nuostolius, o pardavėjas privalo juos atlyginti.

Tokių prekių gamyba ir pardavimas turi būti norminių aktų nustatyta tvarka nedelsiant nutraukiami.

TREČIASIS SKYRIUS VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMAS

6 straipsnis. Vartotojų teisių gynimo valstybinės institucijos

Kaip Lietuvos Respublikoje laikomasi šio įstatymo, prižiūri Vyriausybės įgaliota valstybės institucija, finansuojama iš valstybės biudžeto ir pavaldi Lietuvos Respublikos Vyriausybei.

Vyriausybės įgaliota institucija gina vartotojų teises, susijusias su prekių pardavimu ir paslaugų teikimu:

- 1) kontroliuoja paslaugų ir prekių kokybę;
- 2) tikrina, kaip parduodami prekes ar teikdami paslaugas, gamintojai, pardavėjai ar paslaugų teikėjai laikosi įstatymų ir kitų norminių aktų;

3) pagal savo kompetenciją taiko sankcijas pažeidėjams arba pateikia atitinkamus pasiūlymus Lietuvos Respublikos Vyriausybei;

4) teikia vartotojams konsultacijas visais vartotojų teisių klausimais;

5) organizuoja vartojimo kultūros ugdymą, leidžia specialią literatūrą;

6) tiria vartotojų pareiškimus dėl jų teisių pažeidimų.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė tvirtina prie Lietuvos Respublikos įgaliotos valstybės institucijos sudaromą tarybą, kurios nariai yra suinteresuotų institucijų atstovai. Taryba veikia pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintus nuostatus.

Valstybės valdžios ir valdymo institucijos užtikrina, kad Lietuvos Respublikos teritorijoje būtų laikomasi tarptautinių sutarčių prekybos ir paslaugų teikimo srityje ir galiotų tarptautinės vartotojų teisių gynimo nuostatos.

Valstybės valdžios ir valdymo institucijos sudaro sąlygas funkcionuoti visuomeninėms vartotojų organizacijoms ir remia jų veiklą.

7 straipsnis. Pažeistų vartotojų teisių gynimas

Vartotojų teisių pažeidėjui (pardavėjui, paslaugų teikėjui) atsisakius patenkinti vartotojo pretenziją dėl pažeistų teisių atstatymo, vartotojas gali kreiptis į Vyriausybės įgaliotą instituciją ir įstatymų numatytais atvejais į savivaldos institucijas. Gavusios vartotojo pareiškimą, šios institucijos privalo per mėnesį jį išnagrinėti ir, jeigu vartotojo teisės buvo pažeistos, pasiekti, kad jos būtų atstatytos. Jei vartotojas nesutinka su jo pareiškimą nagrinėjusios institucijos išvadomis, jis gali tiesiogiai kreiptis į teismą ar prokuratūrą.

8 straipsnis. Visuomeninių vartotojų organizacijų teisės

Visuomeninės vartotojų organizacijos turi teisę:

1) ginti vartotojų teises, jų ekonominius ir socialinius interesus valstybės valdžios ir valdymo institucijose, teisme bei visuomeninėse organizacijose;

2) gauti informaciją iš atitinkamų valstybės valdymo institucijų, gamintojų, pardavėjų, paslaugų teikėjų apie gaminių, gaunamų ir parduodamų prekių bei teikiamų paslaugų kokybę ir kitus duomenis, reikalingus vartotojų teisėms ir interesams ginti, išskyrus valstybės ir komercinės paslaptis;

3) tirti gyventojų nuomonę apie gaminamų prekių ir teikiamų paslaugų asortimentą ir kokybę, prekybos bei paslaugų teikimo organizavimą ir kt.;

4) tikrinti prekių ir paslaugų kokybę nustatyta tvarka akredituotuose savo bandymų centruose ir laboratorijose, taip pat pateikti jas ekspertizei ir bandymams kompetentingoms Lietuvos Respublikos ir užsienio organizacijoms;

5) teikti valstybės valdymo institucijoms, gamintojams, pardavėjams ir paslaugų teikėjams pasiūlymus ir rekomendacijas dėl prekių ir paslaugų kokybės gerinimo, netinkamos kokybės prekių gamybos (paslaugų teikimo) sustabdymo, prekių (paslaugų), kurios pavojingos vartotojams, gamybos (teikimo) ir prekybos uždraudimo;

6) vartotojo pavedimu pareikšti ieškinius juridiniams ir fiziniams asmenims, pažeidusiems vartotojo teises bei teisėtus interesus;

7) kreiptis į valstybės valdžios institucijas, jeigu valstybės valdymo institucijos priėmė sprendimus, prieštaraujančius šiam ir kitiems įstatymams, ginantiems vartotojų teises bei interesus.

9 straipsnis. Vartotojų teisių pažeidėjų atsakomybė

Pirkimo-pardavimo ir paslaugų teikimo sutarčių sąlygos negali prieštarauti Lietuvos Respublikos įstatymams. Prekybos ir paslaugų teikimo taisyklės, pažeidžiančios vartotojų teises, atleidžiančios gamintoją, pardavėją, paslaugų teikėją nuo atsakomybės arba ją apribojančios, yra neleistinos.

Jei pažeidus vartotojų teises jam padaroma moralinės žalos, pažeidėjas ją turi atlyginti.

Atstacių pažeistas vartotojų teises, pažeidėjams gali būti taikoma kita įstatymų nustatyta atsakomybė.

Skelbiu šį Lietuvos Respublikos Seimo priimtą įstatymą.

RESPUBLIKOS PREZIDENTAS

ALGIRDAS BRAZAUSKAS