

VARTOTOJO VADOVAS

arba
KIEK KAINUOJA ŽINOJIMAS



Vakarų Lietuvos vartotojų federacija

Klaipėda, 2004 m.

VEIKLOS PARTNERIAI BEI RĖMĖJAI:

JUNGTINĖS KARALYSTĖS AMBASADA

Projekto rėmėja ir globėja



*Ambasados misija yra skleisti ir ginti Jungtinės Karalystės (JK)
inetresus Lietuvoje bei plėtoti ryšius su šia šalimi.*

*Siekdami šių tikslų, mes remiame šalių abipusius kultūrinius
ir švietimo ryšius.*

Antakalnio 2, LT-10308 Vilnius, Lietuva

www.britain.lt

TURINYS

- * Įvadas
- * Vartotojų teisių apsaugos samprata
- * Ką reikėtų žinoti vartotojams apie savo teises
- * Pardavėjo ir pirkėjo teisės ir pareigos
- * Daiktų kokybės garantijos terminas
- * Reklama
- * Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklės
- * Bendrieji maisto produktų ženklinimo reikalavimai
- * Pagrindiniai teisės aktai, reglamentuojantys vartotojų teisių apsaugą
- * Naudingos nuorodos

ĮVADAS

Lietuvoje vykdomos vartotojų politikos tikslas – užtikrinti lygias galimybes vartotojui, kartu su gamintoju bei paslaugos tiekėju, naudotis rinkos teikiama nauda. Tačiau šis tikslas nėra lengvai pasiekiamas, nes būti lygiateisiu rinkos partneriu gali tik išprusę vartotojai, kurių interesai yra efektyviai atstovaujami tiek valstybinių, tiek ir nevyriausybinių, vartotojų teises ginančių institucijų. Kiekvienas mūsų esame vartotojai, ir kasdien susiduriame su prekėmis ir paslaugomis, kurias perkant reikalingos tam tikros žinios bei gebėjimai. Vartotojo gebėjimai bei žinios yra įgyjamos per laiką, ugdymo ir praktikos dėka.

SVARBIAUSIOS IR PAGRINDINĖS VARTOTOJŲ TEISĖS:

Saugumo teisė. Apsauga nuo prekių, kurios gali būti pavojingos sveikatai ir gyvenimui.

Teisė gauti informaciją. Apsauga nuo klaidingos ir iškreiptos informacijos, reklamos, įpakavimo. Suteikimas tokios informacijos, kuri leistų tinkamai pasirinkti.

Pasirinkimo teisė. Suteikti galimybę vartotojams naudotis produktų ir paslaugų įvairove, konkuruojančiomis kainomis, o tose srityse, kuriose konkurencija neveikia ir pakeičiama valdžios reguliavimu, užtikrinti paslaugų ir prekių patenkinamą kokybę ir teisingas kainas.

Teisė būti išgirstam. Užtikrinti, kad vartotojo interesai būtų visiškai palaikomi valdžios politikoje bei sąžiningai ir greitai būtų sprendžiama administracijos.

Teisė į švietimą – viena iš pagrindinių vartotojų teisių. Vartotojų švietimas – tai procesas, kurio metu vartotojams sudaromos galimybės įgyti žinių ir gebėjimų, reikalingų įsigyjant ir naudojant prekes ir paslaugas savo poreikiams.

Lietuvoje jau nuo 1994 metų pradėta formuoti valstybinė vartotojų teisių apsaugos politika, šiandien gali pasigirti sukurta vartotojų teisių apsaugos teisine baze ir institucinės sistemos pagrindais. Tačiau įstatyminė bazė ir kilnūs siekiai dar neužtikrina vartotojų teisių apsaugos kokybės lygio šalyje. Tam reikalinga informacija vartotojui.

Tik gerai informuotas žmogus gali pats nuspręsti, kaip jam elgtis vienu ar kitu atveju, ir kuo daugiau žmonių suvoks, kad reikalingos žinios ir papildoma informacija, tuo daugiau tikimybės, kad vartotojas pats sugebės apginti savo ekonominius interesus.

Tikimės, kad šis informacinis leidinys taps veiksmingu partneriu ir rimtu konsultantu daugeliui piliečių bei organizacijų, patikimu padėjėju vartotojui, ginant savo interesus.

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SAMPRATA

Vartotojų teisių apsaugos politika Lietuvos vykdoma tokiomis pagrindinėmis kryptimis:

- Maisto produktų sauga ir kokybė
- Ne maisto prekių ir paslaugų sauga ir kokybė
- Ekonominių interesų gynimas.

Maisto produktų sauga ir kokybė žmonių sveikatai yra besąlyginis prioritetas. Laikantis šio principo vartotojų teisių apsaugos politiką maisto saugos srityje įgyvendina Lietuvos Respublikos Vyriausybė. Viena iš pagrindinių Vyriausybės funkcijų šios politikos įgyvendinime yra valstybinės maisto saugos gerinimo veiksmų strategijos rengimas ir tvirtinimas.

2003 m. sausio 23 d. nutarimu Nr.1325 Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino „Valstybinę maisto ir mitybos strategiją“. Valstybinę maisto kontrolę visuose maisto tvarkymo etapuose nuo maistui skirtų augalų ir gyvūnų auginimo iki maisto tiekimo vartotojams, atlieka Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba.

Ne maisto prekių ir paslaugų sauga ir kokybė yra dar viena vartotojų teisių apsaugos politikos kryptis. Ji apima labai platų vartotojų teisių apsaugos spektrą, tai yra ne maisto produktų ir su jais susijusių paslaugų, telekomunikacijų, pašto, komunalinių ir kitų viešųjų paslaugų draudimo, finansinių, kultūros, sporto, statybos, turizmo ir kitų atlygintinų paslaugų teikiamų vartotojui jo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, vartotojų apsaugos sferą.

Ekonominių interesų gynimas – tai vartotojų apsaugos politikos sritis, apimanti vartotojų apsaugą nuo padavėjo ar paslaugų teikėjo piktnaudžiavimo savo padėtimi. Ekonominiai vartotojų interesai gali būti pažeidžiami

Vartotojų teisių apsauga yra viena iš svarbiausių Lietuvos ekonominės ir socialinės politikos sričių. Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtinta nuostata „Valstybė gina vartotojo interesus“.

labai įvairiai: sudarant sutartis, kurių sąlygos yra nesąžiningos vartotojų atžvilgiu, naudojant prievartinius pardavimo metodus, sudarant nepalankias kredito sąlygas, nekokybiškomis ar nesaugiomis prekėmis ir paslaugomis padarant žalą vartotojams ir panašiai.

Visais atvejais, esant pažeistiems ekonominiams vartotojo interesams, vartotojas turi teisę ginti savo pažeistas teises, pateikiant ieškinį teismui. Tačiau daugeliu atveju, esant pažeistoms vartotojų teisėms, kreiptis į teismą yra netikslinga, nes teismo procesas gali būti ilgas, brangus ir todėl neefektyvus. Kadangi funkcionuoja neteisminių institucijų, ginančių vartotojų interesus grandinė, vartotojas, esant pažeistoms savo teisėms, visų pirma, turėtų bandyti iškilusį ginčą spręsti neteisiminiu būdu.

Pagrindinė institucija, atliekanti vartotojų skundų neteisminį nagrinėjimą bei ginanti vartotojų ekonominius interesus yra Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie

Teisingumo ministerijos.

Ieškinį teismui dėl pažeistų vartotojų interesų gali pateikti pats vartotojas, kurio teisės yra, pažeistos, o įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka – Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba bei vartotojo prašymu ar savo iniciatyva – visuomeninės vartotojų organizacijos.

KA REIKĖTŲ ŽINOTI VARTOTOJAMS APIE SAVO TEISES

Rinkos ekonomikos sąlygomis, esant didelei prekių ir paslaugų pasiūlai, vartotojas, lygindamas jų kainas, kokybę bei kitas savybes, stengiasi jas kuo geriau pasirinkti savo poreikiams tenkinti. Vartotojai per savo sprendimą įsigyti jų pasirinktus produktus, visų pirmą patenkina savo individualius poreikius, tuo užtikrindami konkurenciją tarp gamintojų. Atvira ir konkurencinga rinka yra efektyviausias būdas skatinti verslo našumą ir užtikrinti, kad vartotojai įsigytų kokybiškas prekes ir paslaugas. Visgi, net ir efektyvioje rinkos ekonomikoje šiandien dar egzistuoja nesąžininga ir klaidinanti prekybos praktika, nesaugios, nekokybiškos prekės, neadekvati informacija apie prekes bei paslaugas. Tai sukuria disbalansą tarp vartotojo ir verslininko. Tačiau vertėtų nepamiršti, kad kiekvienas verslininkas tuo pačiu yra ir vartotojas, todėl galima teigti, kad sąvoka „vartotojas“ apima kiekvieną visuomenės narį.

Rinkoje turi veikti du partneriai – produktų pardavėjai ir jų pirkėjai, ir jie turi ne oponuoti vieni kitiems, bet lygiateisiais pagrindais siekti abipusės naudos.

Net ir labai apdairus vartotojas gali įsigyti netinkamos kokybės prekę. Kaip jam elgtis?

Tokiais atvejais kasos aparato kvitas tampa vieninteliu dokumentu, patvirtinančiu vartojimo pirkimo - pardavimo sutartį, kuri laikoma sudaryta, pirkėjui išsirinkus kilnojamąjį daiktą savo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams (ne komerciniams ar darbo) ar kitaip išreiškus savo valią pirkti. Verta įsidėmėti, kad parduodant daiktus pardavėjui draudžiama duoti pirkėjui dovanų ar priedą prie daikto, išskyrus reklaminius prie-

“Vartotojai - tai mes visi. Jie yra didžiausia ekonominė grupė daranti įtaką ir veikiama beveik kiekvieno sprendimo tiek viešajame, tiek privačiame sektoriuose”. Šie daugiau kaip prieš keturis dešimtmečius ištarti tuometinio JAV prezidento J. F. Kennedy žodžiai reikšmingi ir šiandien, nes praktiškai kiekvienas žmogus beveik kasdien dalyvauja vartojimo santykiuose.

dus ir nusipirkto daikto priklausinius, bei įkyriai siūlyti pirkėjui daiktus ar paslaugas, nurodant vitrinose ar kitur tariamą kainų sumažinimą. Pardavėjas taip pat negali nustatyti, kad pirkimo – pardavimo sutartis bus sudaryta tik tuo atveju, kai tam tikromis sąlygomis vartotojas nupirks atitinkamą daiktų kiekį. Pardavėjas privalo suteikti pirkėjui galimybę prieš perkant daiktus juos apžiūrėti, informuoti apie parduodamų daiktų kokybę, jų kainą, vartojimo būdą ir saugumą, kokybės garantijos terminą ir tinkamumo naudoti terminą. Pardavimo kaina ir standartinio vieneto kaina turi būti gerai matoma, lengvai įskaitoma ir suprantama.

Vartotojų teisių gynimo įstatymas ir kiti teisės aktai nustato, kad įsigyjus netinkamos kokybės prekę vartotojas turi teisę savo pasirinkimu iš pardavėjo reikalauti:

- netinkamos kokybės prekę pakeisti tinkamos kokybės preke arba
- atitinkamai sumažinti prekės kainą,
- per protingą terminą neatlygintinai pašalinti daikto trūkumus ar atlyginti vartotojo išlaidas prekės trūkumams pašalinti, jeigu to neatliko pardavėjas.
- Vartotojas taip pat turi teisę vienašališkai nutraukti pirkimo – pardavimo sutartį ir pareikalauti grąžinti už prekę sumokėtus pinigus.

Jeigu nenustatytas kokybės garantijos terminas ar tinkamumo naudoti terminas, vartotojas gali pareikšti savo reikalavimus dėl daiktų trūkumų ne vėliau kaip per dvejus metus nuo daiktų perdavimo dienos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ilgesnio termino.

Ką daryti, jeigu pardavėjas nevykdo minėtų reikalavimų?

Tokiu atveju pirkėjas turi savo reikalavimus pateikti pardavėjui raštu, o šis, gavęs raštišką pirkėjo kreipimąsi, privalo per 3 dienas kreiptis į Valstybinę ne maisto prekių inspekciją prie Ūkio ministerijos (dėl ne maisto prekių) arba į Valstybinę maisto ir veterinarijos inspekciją (dėl maisto prekių) dėl prekės kokybės įvertinimo ir, gavęs išvadą, nedelsiant informuoti pirkėją. Išlaidos, susijusios su maisto prekių kokybės tyrimais, apmokamos teisės aktų nustatyta tvarka.

Prekės keičiamos ar grąžinamos prekės pirkimo ar kitoje pardavėjo nurodytoje ir pirkėjui patogioje vietoje. Tačiau, jeigu pirkėjas nepateikia kasos aparato kvito arba kito nustatyta tvarka išduodamo prekės pirkimą - pardavimą iš šio pardavėjo patvirtinančio dokumento, prekė keičiama arba kiti aukščiau nurodyti pirkėjo reikalavimai vykdomi tik pardavėjui sutikus.

Todėl visi vartotojai kasos aparato kvitą turėtų saugoti bent jau iki nusipirktos prekės kokybės garantijos termino pabaigos.

PARDAVĖJO PAREIGOS

Pardavėjas privalo:

1. parduoti prekes ir teisės aktų nustatyta tvarka išduoti pirkėjui, atsiskaičiusiam už jas, prekių pirkimą-pardavimą (pinigų sumokėjimą) patvirtinantį dokumentą;
2. parduoti prekes kartu su jų priklausiniais ir priedais tokios būklės, kuri atitiktų pirkėjo išsirinktą pavyzdį;
3. garantuoti, kad būtų parduodamos tik saugios, tinkamos kokybės, komplektiškos prekės;
4. parduodant ne maisto prekes, išduoti pirkėjui garantinį dokumentą, kuriame turi būti tiksliai ir aiškiai nurodytas prekės kokybės garantijos terminas, jeigu parduodamoms prekėms toks terminas yra nustatytas;
5. prekes, kurioms nustatytas tinkamumo naudoti terminas, parduoti tokiu laiku, kad pirkėjas turėtų realią galimybę panaudoti šias prekes iki jų tinkamumo naudoti termino pabaigos;
6. sudaryti sąlygas pirkėjui apžiūrėti prekę, ją pasimačiuoti ar patikrinti, kaip ji veikia, arba pademonstruoti, kaip ją naudoti, jeigu tai įmanoma atsižvelgiant į prekės pobūdį;
7. suteikti valstybine kalba pirkėjui būtina, teisingą ir visapusišką informaciją apie parduodamas prekes. Informacija apie prekes (jų saugą ir kokybę, paskirtį, tinkamumo naudoti terminą, naudojimo ypatumus ir kita) pateikiama ženklinant jas teisės aktų nustatyta tvarka. Informacija apie prekių kainas (įskaitant visus mokesčius

us) teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prie (ant) ne maisto ir maisto prekių (prekių pavyzdžių) tvirtinamose kainų etiketėse;

8. pardavęs netinkamos kokybės prekę, teisės aktų nustatyta tvarka pirkėjo pasirinkimu: pakeisti ją tinkamos kokybės preke; atitinkamai sumažinti prekės kainą; per protingą terminą neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus; atlyginti prekės trūkumų šalinimo išlaidas; grąžinti sumokėtą kainą ir nutraukti sutartį;

9. įstatymų nustatyta tvarka atlyginti pirkėjo patirtus nuostolius, jeigu jie patirti pirkėjui įsigijus netinkamos kokybės prekę arba dėl to, kad nebuvo pateikta informacija apie prekę, arba ji buvo klaidinanti;

10. sužinojęs, kad parduodamos prekės yra nesaugios, nedelsiant nutraukti mažmeninę prekybą šiomis prekėmis, pašalinti šias prekes iš rinkos, vykdyti kitas Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatyme (Žin., 1999, Nr.52-1673), kituose produktų saugą reglamentuojančiuose teisės aktuose numatytas pareigas;

11. vykdyti kitas įstatymuose numatytas pareigas.

PIRKĖJŲ TEISĖS IR PAREIGOS

Pirkėjas turi teisę:

1. iki vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties sudarymo gauti raštu valstybine kalba jam būtina, teisingą ir visapusišką informaciją apie parduodamas prekes, susipažinti su jų saugą patvirtinančiais dokumentais;

2. iki vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties sudarymo apžiūrėti prekę ir pareikalauti, kad pardavėjas, dalyvaujant pirkėjui, patikrintų prekę arba pademonstruotų, kaip ją naudoti, jeigu tai įmanoma atsižvelgiant į prekės pobūdį;

3. savo pasirinkimu pareikalauti iš pardavėjo, kad būtų vykdomos teisės aktuose nustatytos prekių keitimo ar grąžinimo sąlygos, jeigu pirkėjui buvo parduota netinkamos kokybės, nesaugi prekė.

4. Pirkėjas privalo atsiskaityti už perkamą prekę (sumokėti nustatytą jos kainą). Jeigu vartojimo pirkimo-pardavimo sutartyje nenumatyta ko kita, pirkėjas privalo iš karto sumokėti visą kainą.

5. Pirkėjas turi ir kitas įstatymuose numatytas teises ir pareigas.

DAIKTŲ KOKYBĖS GARANTIJOS TERMINAS

Civilinio kodekso 6.355 straipsnis nustato, kad:

- įstatymai ar sutartis gali numatyti, kad pardavėjo suteikiama daiktų kokybės garantija galioja tam tikrą laiką. Garantija šiuo atveju galioja visoms daiktų sudėtinėms dalims, jeigu kas kita nenustatyta įstatymuose ar sutartyje;

- garantijos terminas pradedamas skaičiuoti nuo daiktų perdavimo, jeigu sutartis nenumato ko kita;

- jeigu pirkėjas negali naudotis daiktais, kuriems yra nustatytas kokybės garantijos terminas, dėl nuo pardavėjo priklausančių kliūčių, tai garantijos terminas neskaičiuojamas tol, kol pardavėjas tas kliūtis pašalina;

- jeigu ko kita nenustatyta sutartyje, garantijos terminas pratęsiamas tokiam laikui, kurį pirkėjas negalėjo daikto naudoti dėl trūkumų, jeigu pirkėjas tinkamai pranešė pardavėjui apie pastebėtus trūkumus;

- komplektuojamųjų detalių kokybės garantijos terminas yra toks pat kaip pagrindinio gaminio ir pradedamas skaičiuoti kartu su pagrindinio gaminio kokybės garantijos terminu, jeigu sutartis nenumato ko kita;

- kai pardavėjas pakeičia daiktą ar jo komplektuojamąją detalę per nustatytą kokybės garantijos terminą, tai naujam daiktui ar naujai komplektuojamajai detalei taikomas toks pat kokybės garantijos terminas, koks buvo nustatytas ir pateiktam daiktui ar komplektuojamajai detalei, jeigu sutartis nenumato ko kita.

Prekių kokybės garantinius terminus ir sąlygas bei daiktų grąžinimą ir keitimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (Žin., 2000, Nr. 74-2262), Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581) ir Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001 m. birželio 29 d. įsakymu Nr. 217 (Žin., 2001, Nr. 58-2105) "Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklės".

Civilinio kodekso 6.338 straipsnis nustato, kad:

- kai sutartis ar įstatymai nenustato ko kita, pirkėjas turi teisę pareikšti reikalavimus dėl parduotų daiktų trūkumų, jeigu jie buvo nustatyti per šiame straipsnyje nurodytus terminus;

- kai nenustatytas daikto kokybės garantijos ar tinkamumo naudoti terminas, tai pirkėjas reikalavimus dėl daikto trūkumų gali pareikšti per protingą terminą, bet ne vėliau kaip per dvejus metus nuo daikto perdavimo dienos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ilgesnio termino. Terminas reikalavimams dėl gabenamų ar paštu siunčiamų daiktų trūkumų pareikšti skaičiuojamas nuo daiktų atgabenimo į paskirties vietą dienos;

- kai yra nustatytas daikto kokybės garantijos terminas, reikalavimai dėl daikto trūkumų gali būti reiškiami, jeigu trūkumai nustatyti per garantijos terminą. Jeigu komplektuojamajai detalei taikomas trumpesnis negu pagrindinio gaminio kokybės garantijos terminas, tai reikalavimas dėl komplektuojamosios detalės trūkumų gali būti pareikštas per pagrindinio gaminio kokybės garantijos terminą. Jeigu komplektuojamajai detalei taikomas ilgesnis negu pagrindinio gaminio kokybės garantijos terminas, tai reikalavimas dėl komplektuojamosios detalės trūkumų, kurie pastebėti per garantijos terminą, gali būti pareikštas nepaisant to, kad pagrindinio gaminio kokybės garantijos terminas pasibaigęs;

- reikalavimus dėl daikto, kuriam nustatytas tinkamumo naudoti terminas, trūkumų pirkėjas gali pareikšti, jeigu jie nustatyti per daikto tinkamumo naudoti terminą;

- kai sutartyje nustatytas trumpesnis nei dveji metai daikto kokybės garantijos terminas ir daikto trūkumai nustatyti pasibaigus šiam terminui, tačiau nepaėjęs daugiau kaip dviems metams nuo daikto perdavimo dienos, pardavėjas atsako už daikto trūkumus, jeigu pirkėjas įrodo, kad trūkumas atsirado iki daikto perdavimo arba dėl iki daikto perdavimo atsiradusių priežasčių, už kurias atsako pardavėjas.

- Jeigu prekei nenustatytas kokybės garantijos terminas, vartotojas reikalavimus dėl prekės trūkumų gali pareikšti ne vėliau kaip per 2 metus nuo prekės įsigijimo dienos.

- Kai prekei nustatytas kokybės garantijos terminas, reikalavimai dėl prekės trūkumų gali būti pareiškiami, jeigu trūkumai nustatyti per garantijos laikotarpį.

- Kai prekės kokybės garantijos terminas trumpesnis nei 2 metai ir prekės trūkumai nustatyti pasibaigus garantijos terminui, tačiau nepaėjęs daugiau kaip 2 metams nuo prekės įsigijimo dienos, pardavėjas atsako už prekės trūkumus, jeigu vartotojas įrodo, kad trūkumai atsirado iki prekės įsigijimo arba dėl iki prekės įsigijimo atsiradusių priežasčių, už kurias atsako pardavėjas.

REKLAMA

Vienas iš vartotojų informavimo būdų yra reklama. Lietuvos Respublikos Seimas 2000 m. priėmė Reklamos įstatymą, kuris įsigaliojo nuo 2001 m. sausio 1 d.

Kalbant apie vartotojų teises ir teisingą informavimą, ypač svarbūs yra du Reklamos įstatymo straipsniai: klaidinanti reklama ir lyginamoji reklama.

Klaidinanti reklama yra tokia reklama, kurią pamatęs ar perskaitęs vartotojas gali suklysti dėl jos skelbiamų teiginių ir pirkti prekę, kuri iš tikrųjų nėra tokia, kokia apibūdinta reklamoje. Sprendžiant ar reklama nėra klaidinanti, reikia atsižvelgti į tris kriterijus.

- **Pirmasis** – teisingumo kriterijus. Tikėtina, kad bet koks reklamos teiginys yra neteisingas, tačiau reklama yra laikoma klaidinančia tik tuo atveju, jei būtų įrodyta, kad šis neteisingas teiginys gali paveikti vartotojo apsisprendimą įsigyti reklamuojamą prekę. Pažymėtina, kad reklamoje pateikiamų teiginių teisingumo įrodinėjimo pareigą įstatymas numato reklamos davėjui, o pareiga įrodinėti reklamos vartotojų suklaudinimo faktą tenka asmeniui, kuris pateikia skundą dėl klaidinančios reklamos naudojimo. Tai užtikrina vartotojų teisę į teisingą informaciją, o taip pat yra viena iš konkurencijos priemonių, todėl klaidinančios reklamos naudojimo kaltinimą dažnai pateikia ne tik reklamos vartotojai, bet asmenys, kurių galimybėms konkuruoti gali pakenkti klaidinančios reklamos ojimimas.

- **Antrasis** – išsakumo kriterijus: reklamoje praleista tam tikra informacijos dalis, kuri yra būtina, kad vartotojas teisingai suprastų arba nesusiklaidintų, susipažinęs su

Įstatymo paskirtis – reglamentuoti santykius, susijusius su reklamos naudojimu, o pagrindiniai tikslai – gerinti vartotojų informavimą apie prekes ir paslaugas, ginti vartotojų interesus bei saugoti konkurencijos laisvę.

pateikta informacija. Tokioje reklamoje nėra tiesiogiai pateikiamų neteisingų teiginių, tačiau yra praleista ta dalis, kurią nurodyti atsižvelgiant į kitą šios reklamos informaciją, yra būtina, norint išvengti reklamos vartotojų suklaudinimo.

• **Trečiasis kriterijus** – reklamos pateikimo forma. Net, jei reklamos teiginiai yra teisingi, reklama gali klaidinti, nes ji pateikiama tokia forma, kad vartotojas gali suvokti numanomą neteisingą reklamos teiginį. Taigi, vartotojui pateikiamos reklamos formos vertinimas yra subjektyvus kriterijus, todėl yra sunku įvertinti, ar reklama iš tiesų klaidina.

Lyginamoji reklama – kai reklama, kurioje tiesiogiai ar netiesiogiai nurodomas reklamos konkurentas, jo prekės ir paslaugos*. Lyginamoji reklama yra neleidžiama tokiais atvejais, kai ji yra klaidinanti arba diskredituoja konkurentą. Ši reklama yra naudinga reklamos vartotojams, nes pafefa gauti jiems daugiau pozityvios informacijos, o taip pat užtikrina vartotojams naudingą konkurencinę kovą tarp gamintojų.

Svarbiausias lyginamosios reklamos bruožas yra tas, kad vartotojas joje turi suvokti konkretų konkurentą. Reklama, kurioje reklamos davėjo prekės yra palyginamos su anoniminio konkurento neįvardintomis prekėmis, negali būti traktuojama kaip lyginamoji, nes konkurentų gali būti pernelyg daug, kad būtų galima spręsti, kas turima galvoje. Tokia reklama galėtų būti nagrinėjama tik kaip klaidinanti, jei kyla abejonių, kad reklamuojamos prekės neturi skelbiamų ypatybių.

LR Reklamos įstatyme klaidinančiai reklamai ir lyginamajai reklamai keliamos privalomos sąlygos yra iš esmės identiškos ES galiojančios teisės normoms, kurios reglamentuoja reklamos naudojimą.

DAIKTŲ GRAŽINIMO IR KEITIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios taisyklės nustato pirkėjui parduodamų daiktų (toliau – prekių), išskyrus vaistus bei vandenį, elektros energiją, kurą ir kitas inžineriniais tinklais tiekiamas prekes, gražinimo ir keitimo tvarkos bendruosius reikalavimus.

2. Šių taisyklių privalo laikytis pardavėjai (įskaitant ir fizinius asmenis, įsigijusius patentus prekiauti), parduodantys prekes pirkėjams.

3. Pagrindinės šiose taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. 74-2262) (toliau – Civilinis kodeksas) šeštosios knygos IV dalies XXIII skyriaus pirmajame, antrajame, trečiajame ir ketvirtajame skirsniuose vartojamas sąvokas.

II. NE MAISTO PREKIŲ GRAŽINIMO IR KEITIMO YPATUMAI

4. Jeigu pirkėjui buvo parduota netinkamos kokybės ne maisto prekė ir pardavėjas su pirkėju neaptarė jos trūkumų, pirkėjas turi teisę savo pasirinkimu iš pardavėjo reikalauti:

4.1. pakeisti netinkamos kokybės prekę tinkamos kokybės preke;

- 4.2.** atitinkamai sumažinti prekės kainą;
- 4.3.** per protingą terminą neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus;
- 4.4.** atlyginti prekės trūkumų pašalinimo išlaidas, jeigu pardavėjui per protingą terminą jų nepašalinus trūkumus pašalino vartotojas pats ar trečiųjų asmenų padedamas;
- 4.5.** vienašališkai nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį ir pareikalauti grąžinti už prekę sumokėtus pinigus.

5. Prekės kokybės garantiją nustato prekės pardavėjas.

6. Prekės keičiamos ar grąžinamos prekės pirkimo vietoje ar kitoje pardavėjo nurodytoje, pirkėjui patogioje vietoje. Pirkėjas pardavėjui pateikia raštišką prašymą, kuriame nurodo prekės trūkumus ir pirkėjo pasirinktą vieną iš šių taisyklių 4 punkto reikalavimų. Prie prašymo pridedama kasos aparato kvitas ar pirkimo-pardavimo kvitas, arba kitas prekės pirkimą-pardavimą iš šio pardavėjo patvirtinantis dokumentas ir garantinis dokumentas (jeigu parduotai prekei nustatytas kokybės garantijos terminas).

7. Jeigu pirkėjas nepateikia kasos aparato kvito arba kito nustatyta tvarka išduodamo prekės pirkimą-pardavimą iš šio pardavėjo patvirtinančio dokumento, prekė keičiama arba vykdomi kiti pirkėjo nurodyti šių taisyklių 4 punkto reikalavimai tik pardavėjui sutikus.

8. Kilus nesutarimams tarp pirkėjo ir pardavėjo dėl prekės kokybės, pardavėjas, gavęs raštišką pirkėjo prašymą, privalo ne vėliau kaip per 3 darbo dienas raštu kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos (toliau – Valstybinė ne maisto produktų inspekcija) dėl prekės kokybės įvertinimo, o gavęs iš jos raštu pateiktas išvadas nedelsdamas apie tai pranešti pirkėjui.

9. Jeigu pardavėjas nevykdo šių taisyklių 4 ar 8 punktuose nurodytų reikalavimų, pirkėjas dėl prekių kokybės įvertinimo gali kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją, o gavęs iš jos raštu pateiktas išvadas apie tai pranešti pardavėjui.

10. Prekės kokybės įvertinimo išlaidos apmokamos teisės aktų nustatyta tvarka.

11. Pardavėjas ir/ar pirkėjas, jeigu pageidauja, gali dalyvauti įvertinant prekės kokybę.

12. Dideles ir sunkias (daugiau kaip 10 kg svorio) netinkamos kokybės ne maisto prekes kokybei įvertinti, keisti, taisyti ar grąžinti veža pardavėjas, jeigu pirkimo-pardavimo sutartyje nenustatyta kitaip. Tokių prekių kokybė gali būti įvertinama ir pirkėjo namuose.

13. Jeigu pardavėjas įrodo, kad prekės trūkumų atsirado dėl to, kad pirkėjas pažeidė prekės naudojimo ar saugojimo taisykles, tokia prekė nekeičiama, neatlygintinai trūkumai nešalinami ir pinigai negrąžinami.

14. Jeigu pirkėjui nepatinka nusipirktos prekės forma, dydis, spalva, modelis ar komplektiškumas, jis turi teisę per keturiolika dienų nuo ne maisto prekių pardavimo dienos, jeigu pardavėjas nėra nustatęs ilgesnio termino, pakeisti ją analogiška preke. Jeigu pardavėjas neturi pakeitimui tinkamos prekės, tai pirkėjas turi teisę per šio punkto pirmojoje pastraipoje nurodytą terminą grąžinti prekę pardavėjui ir atgauti už ją sumokėtus pinigus.

15. Prekės, nurodytos šių taisyklių 14 punkte, keičiamos ar grąžinamos prekės pirkimo vietoje ar kitoje pardavėjo nurodytoje, pirkėjui patogioje vietoje. Pirkėjas pardavėjui pateikia raštišką prašymą, kuriame nurodo savo pageidavimą. Prie prašymo pridedamas kasos aparato kvitas ar pirkimo-pardavimo kvitas, arba kitas prekės pirkimą-pardavimą iš šio pardavėjo patvirtinantis dokumentas.

16. Pirkėjas gali pasinaudoti šių taisyklių 14 punkte nustatyta teise, jeigu prekė nebuvo naudojama, ji nesugadinta ir nepraradusi prekinės išvaizdos. Prekės ar jos pakuotės išvaizdos pakeitimų, kurie buvo būtini norint apžiūrėti prekę, negalima laikyti esminiais prekės išvaizdos pakeitimais.

17. Kilus ginčui dėl prekės išvaizdos pakeitimų ar prekės sugadinimo, pardavėjas privalo raštu kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją, o gavęs iš jos raštu pateiktas išvadas nedelsdamas apie tai pranešti pirkėjui.

18. Pirkėjo reikalavimas pakeisti nusipirtą prekę analogiškais prekėmis arba grąžinti sumokėtus pinigus dėl šių taisyklių 14 punkte nurodytų priešasčių netenkina-

mas įsigijus tokias prekes: parfumerijos, kosmetikos ir tualetinius preparatus (kodai pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 33.03-33.07), fotografijos ir kinematografijos prekes (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 37.00), spausdintas knygas, reprodukcijas ir kitus poligrafijos pramonės dirbinius (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 49.00), audinius (kodai pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 50.07, 51.11-51.13, 52.08-52.12, 53.09, 55.12-55.16), kilimines grindų dangas, išskyrus kilimus ir kilimėlius (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 57.00), megztus vyriškus, berniukų, moteriškus arba mergaičių apatinius drabužius (kodai pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 61.07-61.09), kūdikių drabužėlius (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 61.11), pėdkelnes, kojines, puskojines ir kitus panašius dirbinius (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 61.15), siūtus vyriškus, berniukų, moteriškus arba mergaičių apatinius marškinius, naktinius marš-

kinius, pižamas ir panašius dirbinius (kodai pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 62.07-62.08), kūdikių drabužėlius (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 62.09), liemenėles, juosmenis, korsetus ir panašius dirbinius (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 62.12), perlus, brangakmenius, tauriuosius metalus bei jų dirbinius, išskyrus dirbtinę bižuteriją (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 71.00, išskyrus 71.17), mašinas ir mechaninius įrenginius (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 84.00), elektros mašinas ir įrenginius, garso įrašymo ir atkūrimo bei televizijos vaizdo ir garso įrašymo ir atkūrimo aparatus (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 85.00), antžeminio transporto priemones (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 87.00), laivus, valtis ir plaukiojančius įrenginius (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 89.00), optikos, fotografijos, kinematografijos, matavimo, kontrolės, medicinos arba chirurgijos prietaisus ir aparatus (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 90.00), laikrodžius (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 91.00), muzikos instrumentus (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 92.00), ginklus ir šaudmenis (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 93.00), baldus, patalynės reikmenis, šviestuvus (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 94.00), žaislus, žaidimus, išskyrus sporto ir mėškeriojimo reikmenis (kodas pagal Kombinuotąją prekių nomenklatūrą – 95.00, išskyrus 95.06-95.07).

III. MAISTO PREKIŲ GRAŽINIMO IR KEITIMO YPATUMAI

19. Jeigu pirkėjui buvo parduota netinkamos kokybės maisto prekė, kol nesibaigė prekės tinkamumo naudoti terminas, pirkėjas savo pasirinkimu turi teisę:

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

19.2. atitinkamai sumažinti kainą;

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

20. Šių taisyklių 19 punkte nustatytomis teisėmis pirkėjas taip pat gali pasinaudoti ir tuo atveju, jeigu jam bus parduota prekė, kurios tinkamumo naudoti terminas pasibaigęs.

21. Netinkamos kokybės maisto prekės keičiamos ar grąžinamos prekės pirkimo vietoje ar kitoje pardavėjo nurodytoje, pirkėjui patogioje vietoje. Pirkėjas pardavėjui pateikia raštišką prašymą ir prekę. Prašyme nurodoma prekės trūkumai ir pirkėjo pasirinktas vienas iš šių taisyklių 19 punkto reikalavimų. Prie prašymo pridedama kasos aparato kvitas arba kitas prekės pirkimą-pardavimą iš šio pardavėjo patvirtinantis dokumentas.

22. Jeigu pirkėjas nepateikia kasos aparato kvito arba kito nustatyta tvarka išduodamo prekės pirkimą-pardavimą iš šio pardavėjo patvirtinančio dokumento, prekė keičiama arba vykdomi kiti pirkėjo nurodyti šių taisyklių 19 punkto reikalavimai tik pardavėjui sutikus.

23. Kilus nesutarimui tarp pirkėjo ir pardavėjo dėl maisto prekės kokybės, pardavėjas, gavęs pirkėjo raštišką prašymą, privalo ne vėliau kaip per 3 dienas raštu kreiptis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, o tyrimo rezultatus, kai tik juos raštu pateikia Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, pranešti vartotojui.

24. Išlaidos, susijusios su maisto prekių kokybės tyrimais, apmokamos teisės aktų nustatyta tvarka.

25. Jeigu pardavėjas nevykdo šių taisyklių 19 ar 23 punktų reikalavimų, pirkėjas gali kreiptis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, o gavęs iš jos raštu pateiktas išvadas apie tai pranešti pardavėjui.

IV. PIRKĖJO IR PARDAVĖJO TEISĖS BEI PAREIGOS

26. Pirkėjo ir pardavėjo teises bei pareigas reglamentuoja Civilinio kodekso šeštosios knygos IV dalies XXIII skyriaus pirmojo, antrojo, trečiojo ir ketvirtojo skirsnių nuostatos.

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.

BENDRIEJI MAISTO PRODUKTŲ ŽENKLINIMO REIKALAVIMAI

Kas yra maisto produktų ženklimas?

Maisto produktų ženklimas – tai vartotojui skirtos spausdintinės, rašytinės ar grafinės informacijos apie produktą ir su juo susijusią riziką bei naudojimo saugą pateikimas ant prekės pakuotės, prie jos pritvirtintoje etiketėje arba informaciniame lapelyje, pateikiamame kartu su preke.

Kodėl maisto produktų ženklimas yra naudingas vartotojui?

- Padeda vartotojui pasirinkti konkretų produktą (nes pateikta informacija leidžia objektyviai palyginti tarpusavyje du ar daugiau produktų);
- Sumažina produkto netinkamo vartojimo tikimybę. Pastarasis teiginys tampa ypač aktualus, kai vartotojams siūlomi iki šiol jiems nežinomi produktai, pvz., egzotiški vaisiai ir pan.
- Leidžia vartotojams išvengti pavojingų jų sveikatai produktų arba riboti jų vartojimą, pvz., žmonės, sergantys cukriniu diabetu, riboja produktų, turinčių cukraus, kiekį.

Atsimink pagrindinius maisto produktų ženklinimo rekvizitus:

1. Maisto produkto pavadinimas;
2. Sudedamųjų dalių sąrašas ir kiekvienos iš jų atitinkamas kiekis produkte;
3. Produkto grynasis kiekis;
4. Tinkamumo vartoti terminas;
5. Specialios maisto produkto laikymo sąlygos ir/arba jo vartojimo sąlygos;
6. Produkto gamintojo, pakuotojo ar pardavėjo pava-

- dinimas ar firmos vardas ir adresas;
Išsami informacija apie produkto kilmės šalį;
8. Produkto vartojimo instrukcija;
9. Produkto pardavimo ir standartinio vieneto kainos;
10. Alkoholio koncentracija

Kokia kalba privalo būti pateikta ženklavimo informacija?

Ženklavimo informacija privalo būti pateikta valstybine kalba. Papildoma ženklavimo informacija gali būti pateikta ir užsienio kalba (kalbomis) (pvz., tais atvejais, kai Lietuvoje pagamintas prekes numatoma parduoti ir Lietuvoje, ir užsienyje). Jei Lietuvos rinkoje parduodama ne Lietuvoje pagaminta prekė, tai valstybine kalba pateikiama informacija privalo atitikti gamintojo (originalo kalba) pateiktą informaciją.

Kur turi būti pateikta ženklavimo informacija?

Visa ženklavimo informacija turi būti pateikta gerai matomoje vietoje, kad ją būtų lengva įžiūrėti, perskaityti ir neįmanoma jos ištrinti. Ji neturi būti paslėpta, neryški arba uždengta kitais įrašais arba piešiniais. Parduodamo maisto produkto pavadinimas, jo grynasis kiekis bei minimalus tinkamumo vartoti terminas turi būti pateikti tame pačiame etiketės plote arba pirkėjo regėjimo lauke.

Kas atsako už maisto produktų ženklavimą?

Už Lietuvoje pagamintų vartotojui skirtų prekių ženklavimą, taip pat už pateiktos informacijos tikslumą ir patikimumą bei vartojimo instrukcijos pateikimą yra atsakingas gamintojas.

Dabartinė gamintojo sąvoka yra gana plati. Šiuo metu ji apima ne tik tiesioginį produkto gamintoją, t.y. maisto produkto gamybos ar pakavimo įmonę (ar jos padalinį), bet ir gamintojo atstovą, produkcijos platintoją ar importuotoją. Gamintoju gali būti laikomas ir bet kuris prekę realizuojantis asmuo, jei jis nenurodo tikrojo gamintojo ar importuotojo.

Už importuotų vartotojui skirtų prekių ženklavimą, taip pat už pateiktos informacijos tikslumą ir patikimumą bei vartojimo instrukcijos pateikimą yra atsakingas importuotojas.

Kokią informaciją būtina pateikti ženklinant maisto produktus?

Ženklinant maisto produktus privalomąja tvarka nurodoma ši informacija:

1. MAISTO PRODUKTO PAVADINIMAS.

Parduodant produktą vartojamas įprastinis jo pavadinimas arba maisto produkto, prireikus ir jo vartojimo, aprašas, kuris turi būti aiškus, vienareikšmiškai suprantamas, leistų atskirti jį nuo kitų produktų, su kuriais jis gali būti supainiotas. Nei prekės ženklas, nei registruotasis produkto pavadinimas, nei išgalvotas pavadinimas negali būti vartojami vietoj parduodamo maisto produkto pavadinimo. Kartu su parduodamo

maisto produkto pavadinimu pateikiama informacija apie produkto pavidalą arba ypatingą jo apdorojimą (pvz., susmulkintas j miltelius, išdžiovintas šaldant, giliai užšaldytas, koncentruotas, rūkytas) tais atvejais, kai, nepateikus šios informacijos, vartotojui gali būti neaišku.

2. SUDEDAMŲJŲ DALIŲ SĄRAŠAS IR KIEKVIENOS IŠ JŲ ATITINKAMAS KIEKIS PRODUKTE.

Į sudedamųjų dalių sąrašą įtraukiamos visos naudotos gamyboje maisto produkto sudedamosios dalys mažėjančia pagal kiekį tvarka. Šis sąrašas vadinamas "Sudėtis". Tais atvejais, kai produkte (pvz., vaisių ir daržovių, prieskonių ir panašūs mišiniai) nėra vienos pagal svorį vyraujančios sudedamosios dalies, tai produktą sudarantys komponentai gali būti išvardyti kitokia tvarka ir sudedamųjų dalių sąrašė įrašomi žodžiai "įvairiomis proporcijomis".

3. GRYNASIS KIEKIS.

Fasuotų maisto produktų grynasis kiekis žymimas: skysčių - tūrio vienetais, kitų produktų - masės vienetais. Grynasis kiekis nurodomas litrais, centilitrais, mililitrais, kilogramais arba gramais.

Tuo atveju, kai fasuotą prekę sudaro du arba daugiau fasuotų vienetų, kurių kiekvienam yra toks pat to paties produkto kiekis, grynasis kiekis nurodomas žymint bendrą pakuočių skaičių ir kiekvienos grynąjį kiekį. Tačiau tada, kai bendras pakuočių skaičius ir taip akivaizdus, tai yra jas lengva suskaičiuoti, ir kai matoma bent viena nuoroda į fasuoto produkto grynąjį kiekį, to nurodyti neprivaloma.

Kai kietas maisto produktas pateikiamas skystoje terpėje, ženklinant nurodomas ir grynasis maisto produkto svoris be skystos terpės. (Skysta terpė - tai vanduo, vandeniniai druskos tirpalai, sūrymas, maistinių rūgščių vandeniniai tirpalai, actas, cukrų vandeniniai tirpalai, kitų šaldiklių vandeniniai tirpalai, vaisių ar daržovių sultys su vaisiais ar daržovėmis). Pvz., šis reikalavimas taikomas nurodant grynąjį žirnelių ar raugintų agurkų svorį stiklainyje.

4. TINKAMUMO VARTOTI TERMINAS.

Maisto produkto tinkamumo vartoti terminas - tai terminas, kuris trunka tol, kol tinkamai laikomas produktas išlaiko savo specifines savybes. Šias savybes gamintojas patvirtina atitinkamais dokumentais. Reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad gamintojas, pasibaigus tinkamumo vartoti terminui, už deklaruotą prekės saugą ir jos kokybinius rodiklius neatsako.

Greitai gendančių produktų minimalaus vartojimo termino nurodymas

Maisto produktų, kurie mikrobiologiniu atžvilgiu yra greitai gendantys ir dėl to per trumpą laiką gali tapti kenksmingi žmonių sveikatai, minimalus tinkamumo vartoti terminas nurodomas taip: "Tinka vartoti iki:" ir įrašoma data arba nuoroda į tai, kurioje prekės pakuotės vietoje ji nurodyta. Po šios informacijos aprašomos laikymo sąlygos, kurių būtina laikytis tam, kad produktas išlaikytų savo savybes.

5. SPECIALIOS MAISTO PRODUKTO LAIKYMO SĄLYGOS IR/ ARBA JO VARTOJIMO SĄLYGOS.

Pvz., aliejų patartina laikyti tamsioje, vėsioje vietoje, o majonezą - 2-7°C temperatūroje.

Produkto etiketėje taip pat gali būti nurodyta, kad maisto produktui nereikia jokių specialių laikymo sąlygų, pvz., desertiniai kremai (Nutella, Alisa Praline ir t.t.) yra laikomi kambario temperatūroje.

6. PRODUKTO GAMINTOJO, PAKUOTOJO AR PARDAVĖJO PAVADINIMAS AR FIRMOS VARDAS IR ADRESAS.

Maisto produktams, parduodamiems Europos Sąjungos teritorijoje, yra nurodomas Bendrijoje įsisteigusio gamintojo, pakuotojo ar pardavėjo pavadinimas ar firmos vardas ir adresas. Lietuvoje pagamintiems produktams nurodomas ir konkretus maisto produkto gamintojas. Jei produktą pakuoja ne gamintojas, nurodoma ir pakavimo įmonė.

7. IŠSAMI INFORMACIJA APIE PRODUKTO KILMĖS ŠALĮ.

Ši informacija pateikiama tada, kai yra tikimybė, kad pirkėjas gali būti suklaidintas dėl tikrosios maisto produkto kilmės. Pvz., multinacionalinės kompanijos JMestle centrinė būstinė yra Vevey, Šveicarijoje, tačiau 98% „Nestle“ produkcijos yra realizuojama už Šveicarijos ribų, o jos produktai yra gaminami 508 fabrikuose visame pasaulyje (2003 metų duomenys). Esant tokiai situacijai, siekiant užtikrinti kiekvieno konkretaus produkto atsekamumą, būtina nurodyti kokioje valstybėje šis produktas buvo pagamintas.

Produkto kilmės šalimi gali būti laikoma:

- a) šalis, kurioje produktas buvo pagamintas/ gautas/ išaugintas;
- b) tuo atveju, jei su prekės pagaminimu susijusi daugiau negu viena šalis kilmės šalimi laikoma šalis, kurioje prieš tiekiant produktą rinkai, buvo atliktas paskutinis esminis produkto pakeitimas.

8. VARTOJIMO INSTRUKCIJA.

Vartojimo instrukcija pateikiama tais atvejais, kai bejos produktą vartoti tinkamai būtų neįmanoma.

Maisto produktų vartojimo instrukcijos rašomos taip, kad kiekvienas vartotojas suprastų jas vienareikšmiškai.

9. PRODUKTO PARDAVIMO IR STANDARTINIO VIENETO KAINOS.

Produkto pardavimo kaina – tai galutinė prekės vieneto ar tam tikro prekės kiekio kaina, įskaitant visus mokesčius (pvz., sausainių pakuotės pardavimo kaina - 2,44 Lt).

Produkto standartinio vieneto kaina - galutinė prekės vieno kilogramo, vieno litro, vieno metro, vieno kvadratinio metro arba vieno kubinio metro kaina, įskaitant visus mokesčius (pvz., tų pačių sausainių kilogramo kaina - 9,52 Lt).

Produkto pardavimo ir standartinio vieneto kainas pardavėjas nurodo ant prekės (jos

pakuotės) arba pritvirtintoje prie pakuotės kainų etiketėje. Šios kainos turi būti gerai matomos, lengvai įskaitomos, suprantamos ir atskiriamos.

eigu prekės standartinio vieneto ir pardavimo kainos sutampa, tai prekės standartinio vieneto kainos galima ir nenurodyti.

10. ALKOHOLIO KONCENTRACIJA.

Šis reikalavimas taikomas tik daugiau kaip 1,2 tūrio proc. alkoholio turintiems gėrimams. Faktinė alkoholio koncentracija nurodoma tūrio procentais. Reikšmiškai, o netikslaus ar net klaidingo informacijos suvokimo tikimybė būtų minimali

MAISTO PRODUKTŲ MAISTINGUMO ŽENKLINIMAS

Produkto maistingumo ženklavimas – tai etiketėje pateikiama informacija apie maisto produkto energinę vertę ir šias maistines medžiagas: baltymus, angliavandenius, riebalus, skaidulines bei mineralines medžiagas, natrį, krakmolą, cholesterolį, vitaminus ir t.t.

Maistinių medžiagų arba jų sudedamųjų dalių energinė vertė ir maistinių medžiagų kiekis nurodomi skaičiais ir pateikiami:

- energinė vertė – kilodžauliais (kJ) ir kilokalorijomis (kcal);
- baltymai, angliavandeniai, riebalai, krakmolai, skaidulinės medžiagos, natrio - gramais (g);
- cholesterolis – miligramais (mg);
- vitaminai ir mineralinės medžiagos – miligramais (mg) arba mikrogramais (µg).

Informacijoje apie vitaminus ir mineralines medžiagas taip pat turi būti nurodyta procentais išreikšta šių medžiagų vartojimo rekomenduojama paros norma (RPN). Pvz., jei 100 g. maisto produkto yra 30 mg vitamino C, tai toks kiekis sudarytų 50 % RPN, kadangi Lietuvos higienos normos HN 119:2002 „Maisto produktų ženklavimas“ priede nurodyta, jog vitamino C rekomenduojama paros norma yra 60 mg.

Informacija apie produkto maistingumą nurodoma 100 g arba 100 ml produkto. Be to, ši informacija gali būti pateikta porcijai, kurios kiekis nurodytas etiketėje, tačiau tokiu atveju turi būti nurodytas ir pakuotėje.

GENETIŠKAI MODIFIKUOTŲ PRODUKTŲ ŽENKLINIMAS

Genetiškai modifikuotas produktas (GMP) – tai maisto produktas, kuriame yra genetiškai modifikuotų organizmų ir/ar jų dalių. Genetiškai modifikuoti organizmai - tai įvairios bakterijos, augalai ir gyvūnai, kurių genetinė struktūra buvo pakeista, naudojant moderniąsias biotechnologijas, genų inžinerija ir pan.

Genetiškai modifikuotiems produktams taikomi visi minėti bendrieji ženklavimo reikalavimai. Tačiau yra ypatingas reikalavimas genetiškai modifikuotiems produktams: tiekiant šiuos produktus į rinką, jų etiketėse ir lydimočiuose dokumentuose turi būti aiškiai užrašyta: „Genetiškai modifikuoti organizmai“, „Šio produkto sudėtyje yra genetiškai modifikuotų organizmų“, „Pagaminta iš genetiškai modifikuotų ... (nurodyti jų pavadinimą)“ .e esančių porcijų skaičius.

KLAIDINANTI INFORMACIJA (REKLAMA)

Informacija (reklama) apie maisto produktus neturi klaidinti. Lietuvoje informacijos apie maistą pateikimui yra skiriamas didelis dėmesys. Lietuvos Respublikos teisės aktai (LR Reklamos įstatymas, LR Maisto įstatymas, Lietuvos higienos norma HN119:2002 „Maisto produktų ženklavimas“) nustato griežtus reikalavimus informacijai, pateikiamai maisto produktų etiketėje, ant pakuotės, informaciniame lapelyje ar maisto gaminio reklamoje. Pateikiant informaciją apie maisto produktus reikėtų laikytis ir reikalavimo nenurodyti, kad produktas turi ypatingų savybių, jeigu iš tikrųjų tokiomis savybėmis pasižymi visi panašūs gaminiai.

Kaip atpažinti klaidinančią informaciją (reklamą) ?

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas nustato, kad sprendžiant, ar informacija (reklama) yra klaidinanti, yra atsižvelgiama į tris pagrindinius kriterijus:

- Teisingumo;
- Išsamumo;
- Pateikimo.

Sprendžiant, ar informacija (reklama) klaidinanti, yra labai svarbu nustatyti vartotojų suklaidinimo faktą, tačiau jo įrodyti nėra būtina. Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas nustato, kad informacija (reklama) yra klaidinanti, jeigu vartotojai susidaro nuomonę apie informacijoje (reklamoje) pateikiamą teiginių teisingumą, informacijos (reklamos) išsamumą bei informacijos (reklamos) pateikimo būdą ar formą ir priima tokius sprendimus, kurių galima tikėtis iš paprasto vartotojo.

Europos teisingumo teismas nagrinėtose bylose ne kartą yra pasisakęs, kad paprasto vartotojo veiksmai gali būti identifikuoti ne tik panaudojant įvairias apklausas, bet ir numatant (preziūmuojant) galimus tokio vartotojo sprendimus. Šis teismas paprastą vartotoją apibūdino kaip gerai informuotą, pastabų ir apdairų.

Svarbiausi Lietuvos Respublikos teisės aktai, reglamentuojantys maisto produktų ženklavimą:

Lietuvos higienos norma 119:2002 „Maisto produktų ženklavimas“ (Valstybės žinios, 2003, Nr.13-530; Nr. 60 - 2741; 2004, Nr. 70-2458);

Lietuvos Respublikoje parduodamų daiktų (prekių) ženklavimo ir kainų nurodymo taisyklės (Valstybės žinios, 2002, Nr. 50 - 1927; 2004 Nr. 76 - 2630);

Maisto įstatymas (Valstybės žinios, 2000, Nr. 32 - 893; 2002, Nr. 64 - 2574; 2003, Nr.92 - 4139);

Mažmeninės prekybos taisyklės (Valstybės žinios, 2001 Nr.1-23; Nr. 51-1778);

Reklamos įstatymas (Valstybės žinios, 2000, Nr. 64 -1637);

Kiti Lietuvos Respublikos teisės aktai, reglamentuojantys atskirų maisto produktų grupių ženklavimą (pieno, kiaušinių, vaisių, daržovių ir t.t.).

PAGRINDINIAI TEISĖS AKTAI, REGLAMENTUOJANTYS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGĄ:

- Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (Žin. 2000, Nr. 74-2262), kurio Šeštosios knygos "Prievolių teisė" nuostatos reglamentuoja atsakomybę už žalą vartotojų sveikatai ir saugai, vartojimo sutarčių ypatumus, nustato vartotojų teisių ir ekonominių interesų gynimo būdus.
- Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas (Žin. 2000 Nr. 85-2581), reglamentuojantis vartotojų ir prekių pardavėjų, gamintojų bei paslaugų teikėjų santykius, nustatantis prekių pardavėjų, gamintojų bei paslaugų teikėjų pareigas bei vartotojų teises, pagrindinius prekių ir paslaugų saugos reikalavimus.
- Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas (Žin., 2001, Nr. 64-2324), nustatantis bendruosius produktų saugos reikalavimus, produktų saugos kontrolės pagrindus, gamintojų, pardavėjų ir paslaugų teikėjų pareigas bei atsakomybę už nesaugių produktų pateikimą į Lietuvos Respublikos rinką.
- Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas (Žin., 2000, Nr. 64-1937), nustatantis draudimus ir reikalavimus reklamai bei atsakomybę už šio įstatymo pažeidimus, ir kiti teisės aktai.
- Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas "Dėl daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklių patvirtinimo" (Valstybės žinios, 2001, Nr. 58-2105)

NAUDINGOS NUORODOS

Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Klaipėdos skyrius:

Taikos pr. 28, LT-5802 Klaipėda
Tel.: (8 46) 48 53 47, 48 50 53
NEMOKAMAS tel. (8 800) 55551
Mob. 8 687 81929
klaipedoss@is.lt

Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos:

Gedimino pr. 38/2, LT-2600 Vilnius,
Tel. (8 5) 2 61 23 00
Faks. (8 5) 2 62 94 13
rastine@is.lt
www.inspekcija.lt

Klaipėdos m. valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba:

Galinio Pylimo g. 3, LT-5800 Klaipėda
Tel.: (8 46) 42 13 24, 41 26 12
Faks. (8 46) 42 13 23
klaipedosm@vet.lt

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba:

Siesikų g. 19, LT-2010 Vilnius
Tel. (8 5) 2 40 43 61
Faks. (8 5) 2 40 43 62
vvt@vet.lt
www.vet.lt

**Valstybinė tabako ir alkoholio kontrolės tarnyba
prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės:**
Konstitucijos pr. 23 (C korpusas), LT-2004 Vilnius
Tel. (8 5) 2 72 57 46
Faks. (8 5) 2 72 34 01
tarnyba@vtakt.lt
www.vtakt.lt

**Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba
prie Teisingumo ministerijos:**
Vilniaus g. 25, LT-2001 Vilnius
Tel. (8 5) 2 62 67 51
Faks. (8 5) 2 79 14 66
nvtat@tic.lt
www.nvtat.lt

Vakarų Lietuvos vartotojų federacija:
Tiltų g. 8, LT-5800 Klaipėda
Tel./faks. (8 46) 31 12 46
vartinfo@takas.lt
www.klaipeda.vartinfo.lt

Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba:
A. Vienuolio g. 8, LT-2600 Vilnius
Tel./faks. (8 5) 2126492
tarnyba@konkuren.lt
www.konkuren.lt

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos:
Juozapavičiaus g. 13, LT-2005 Vilnius
Tel. (8 5) 2 10 87 96
Faks. (8 5) 2 10 87 53
vtd@tourism.lt
www.tourism.lt

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija:
Algirdo g. 31, LT-2009 Vilnius
Tel. (8 5) 2 13 51 66
Faks. (8 5) 2 13 52 70
rastine.komisija@regula.lt
www.regula.lt

Valstybinė energetikos inspekcija, Klaipėdos teritorinis skyrius:
Liepų g. 64A, LT-5799 Klaipėda
Tel.: (8 46) 31 05 91, 31 05 90
Faks. (8 46) 31 05 90
klaipeda@vei.lt

Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos:
Juozapavičiaus g. 13-315, LT-2600 Vilnius
Tel. (8 5) 2 78 20 19
Faks. (8 5) 2 63 60 76
vei@vei.lt
www.vei.lt

AB “Vakarų skirstomieji tinklai” Klaipėdos miesto skyrius:
Liepų g. 64, LT-5799 Klaipėda
Tel. (8 46) 31 50 55
Faks. (8 46) 31 50 77, 39 20 28
diana.bucinskaite@klet.vest.lt

Lietuvos metrologijos inspekcija, Klaipėdos apskrities sektorius:
Tomo g. 24, LT-5800 Klaipėda
Tel./faks. (8 46) 41 24 74
Mob. 8 687 19854
klaipeda@metrinsp.lt

**Lietuvos metrologijos inspekcija
prie Lietuvos Respublikos Teisingumo ministerijos:**
Kalvarijų g. 125-930, LT-2042 Vilnius
Tel. (8 5) 2 76 72 54
Faks. (8 5) 2 76 72 54
metrinsp@metrinsp.lt
www.metrinsp.lt

**Ryšių reguliavimo tarnyba
prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės:**
Algirdo g. 27, LT-2006 Vilnius
Tel.: (8 5) 2 13 98 74, 2 10 56 33, 2 16 11 77
Faks. (8 5) 2 16 15 64
rrt@rrt.lt
www.rrt.lt

Klaipėdos apskrities valstybinė mokesčių inspekcija, Klaipėdos skyrius:

H. Manto g. 2, LT-5800 Klaipėda

Tel. (8 46) 46 93 24

Faks. (8 46) 41 24 04

Taikos pr. 62, LT-5800 Klaipėda

Tel.: (8 46) 34 54 91, 34 54 89, 34 08 06, 34 54 90

klaipedos.apskr@vmi.lt

Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos:

Švitrigailos g. 42/31, LT-2600 Vilnius

Tel. (8 5) 2 78 56 02

Faks. (8 5) 2 13 22 70

vkkti@vkkti.lt

www.vkkti.lt

Valstybinė kelių transporto inspekcija, Klaipėdos skyrius:

LT-5800 Klaipėda

Tel. (8 46) 41 24 72

Faks. (8 46) 31 05 23

vkktiklaipeda@takas.lt

Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba:

LT-2001 Vilnius, Trakų g. 14

Tel. (8 5) 2 63 92 64

Faks. (8 5) 2 63 92 64

www.vvkt.lt

vvkt@vvkt.lt

Konsultaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais teikia:

Klaipėdos miesto savivadybės

Licencijų, leidimų ir vartotojų teisių apsaugos skyrius

Liepų g. 11, LT-91502 Klaipėda

Tel.: (8 46) 39 61 14, 39 61 17

r.armonas@klaipeda.lt

Vakarų Lietuvos vartotojų federacija

Tiltų g. 8, LT-91248 Klaipėda

Tel./faks. (8 46) 31 12 46

vartinfo@takas.lt, andrea@takas.lt

Civilinis kodeksas iš
esmės numato labai
palankias sąlygas
vartotoju.

Nekokybiška preke ar
paslauga nepatenkintam
pirkėjui reikia tik surasti
laiko ginti savo interesus.

