EUROPOS
KOMISIJA

Briuselis, 2024 06 18
COM(2024) 258 final

KOMISIJOS ATASKAITA EUROPOS PARLAMENTUI IR TARYBAI

dėl 2019 m. lapkričio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu, įgyvendinimo

1. Įvadas

2019 m. lapkričio 27 d. buvo priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu[1] (toliau – Modernizavimo direktyva). Ja iš dalies pakeistos keturios galiojančios vartotojų teisės direktyvos: Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyva 93/13/EEB[2] (toliau – NSSD), Kainų žymėjimo direktyva 98/6/EB[3] (toliau – KŽD), Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva 2005/29/EB[4] (toliau – NKVD) ir Vartotojų teisių direktyva 2011/83/ES[5] (toliau – VTD).

Modernizavimo direktyva reaguojama į trūkumus, nustatytus atlikus 2017 m. tinkamumo patikrą ir kartu VTD vertinimą[6]. Ja siekiama sustiprinti ES vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimą ir atnaujinti taisykles atsižvelgiant į skaitmenizacijos raidą. Kartu su pasiūlymu dėl Modernizavimo direktyvos Europos Komisija pateikė pasiūlymą dėl atstovaujamųjų ieškinių siekiant apsaugoti vartotojų kolektyvinius interesus. 2020 m. šis pasiūlymas tapo teisės aktu[7].

Modernizavimo direktyva turėjo būti **perkelta į nacionalinę teisę iki 2021 m. lapkričio 28 d. ir pradėta taikyti valstybėse narėse nuo 2022 m. gegužės 28 d.** Į ją įtraukta peržiūros nuostata, pagal kurią iki 2024 m. gegužės mėn. Europos Parlamentui ir Tarybai turi būti pateikta jos taikymo ataskaita. Numatyta, kad atliekant šią peržiūrą turi būti įvertintos nuostatos dėl renginių, organizuojamų kitose nei prekiautojo prekybos patalpos vietose, ir dėl prekių, parduodamų kaip tapačių, bet kurių sudėtis ar savybės labai skiriasi (dvejopos kokybės rinkodara).

Ši ataskaita apima dvejų metų laikotarpį nuo tos dienos, kai turėjo būti pradėti taikyti nacionaliniai įstatymai, kuriais Modernizavimo direktyva perkeliama į nacionalinę teisę (2022 m. gegužės 28 d.). Praktiškai dėl vėlavimo šią direktyvą perkelti į nacionalinę teisę daugelio valstybių narių turimi duomenys apima trumpesnį laikotarpį. Taigi ši direktyva vis dar taikoma palyginti neilgai, o tai turi įtakos šioje ataskaitoje pateiktų duomenų apie jos įgyvendinimą aiškinimui. Oficialių vykdymo užtikrinimo sprendimų ar procesų, susijusių su Modernizavimo direktyva, nėra daug. Kol kas nėra ir Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktikos dėl šios direktyvos taikymo,

[1] OL L 328, 2019 12 18, p. 7.
[2] 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (OL L 95, 1993 4 21, p. 29).
[3] 1998 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/6/EB dėl vartotojų apsaugos žymint vartotojams siūlomų prekių kainas (OL L 80, 1998 3 18, p. 27).
[4] 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“) (OL L 149, 2005 6 11, p. 22).
[5] 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011 11 22, p. 64).
[6] Daugiau informacijos pateikiama adresu https://ec.europa.eu/newsroom/just/items/59332.
[7] 2020 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2020/1828 dėl atstovaujamųjų ieškinių siekiant apsaugoti vartotojų kolektyvinius interesus, kuria panaikinama Direktyva 2009/22/EB (OL L 409, 2020 12 4, p. 1).

išskyrus vieną šiuo metu vykstantį procesą dėl prejudicinio sprendimo byloje dėl naujosios KŽD nuostatos, susijusios su kainų sumažinimu[8].

Ši ataskaita parengta kartu su 2022 m. gegužės mėn. pradėta ir šiuo metu atliekama ES vartotojų skaitmeninio sąžiningumo srities teisės aktų tinkamumo patikra (toliau – Tinkamumo patikra)[9], kuria siekiama nustatyti, ar pagrindinės horizontaliosios vartotojų teisės priemonės tebėra tinkamos aukšto lygio vartotojų apsaugai skaitmeninėje aplinkoje užtikrinti (skaitmeninis teisingumas). Tinkamumo patikros rezultatai bus pateikti atskiroje ataskaitoje, kurią ketinama paskelbti 2024 m. antrąjį pusmetį.

2. Pagrindiniai Modernizavimo direktyvos aspektai

Modernizavimo direktyva padaryti tiksliniai NKVD, NSSD, VTD ir KŽD pakeitimai. Šia direktyva nustatyti toliau išvardyti pagrindiniai pakeitimai.

- **Sugriežtintos taisyklės dėl sankcijų** už keturių minėtų direktyvų pažeidimus.
- Nustatyta nauja ES **vartotojų**, nukentėjusių nuo NKVD draudžiamos nesąžiningos komercinės praktikos, **teisė į individualias teisių gynimo priemones**.
- Nustatytas konkrečios **nesąžiningos veiklos internete** draudimas (papildytas NKVD I priedas (juodasis sąrašas)), susijęs su:
    - vartotojų atsiliepimais;
    - reklamos ir mokamo turinio rodymu tarp paieškos rezultatų;
    - renginių bilietų perpardavimu.
- Įtraukti **nauji skaidrumo reikalavimai** (NKVD ir VTD pakeitimai) dėl:
    - pagrindinių parametrų, kuriais remiantis nustatomas internetinės paieškos rezultatų reitingas;
    - to, ar elektroninėje prekyvietėje sutartis sudaryta su prekiautoju, ar fiziniu asmeniu;
    - dėl priemonių, kurių imtasi siekiant užtikrinti, kad skelbiami vartotojų atsiliepimai būtų gauti iš vartotojų, kurie iš tikrųjų naudojo arba įsigijo atitinkamą produktą.
- Išplėsta **VTD taikymo sritis įtraukiant vadinamąsias nemokamas skaitmenines paslaugas**, už kurias vartotojai nemoka pinigų, tačiau pateikia asmens duomenis, pavyzdžiui, debesijos duomenų saugyklų, socialinių tinklų ir el. pašto paslaugas.
- **Individualizuotos kainodaros skaidrumas**. VTD nustatytas įpareigojimas įspėti vartotojus, kai jiems pateikiama automatizuotu duomenų tvarkymu grindžiama individualizuota kaina.
- **Dvejopos kokybės rinkodara**. Padarytas NKVD pakeitimas, kuriuo draudžiama klaidinamai pateikti prekes kaip tapačias kitose valstybėse narėse parduodamoms prekėms, kai tų prekių sudėtis ar savybės gerokai skiriasi.
- **Kainų sumažinimo skaidrumas**. Padarytas KŽD pakeitimas, kuriuo reikalaujama, kad pardavėjai, pranešdami apie kainos sumažinimą, nurodytų ir mažiausią kainą per pastarąsias 30 dienų.

[8] Byla C-330/23, *Aldi Süd*.

[9] https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13413-Skaitmeninis-teisingumas-ES-vartotoju-teises-tinkamumo-patikrinimas_lt.

Priėmus Modernizavimo direktyvą, 2021 m. gruodžio mėn. Komisija paskelbė atnaujintas NKVD ir VTD taikymo gaires, kuriose aptariami padaryti pakeitimai, taip pat atskiras naujas gaires dėl naujosios KŽD nuostatos, susijusios su kainų sumažinimu[10].

3. Perkėlimas į nacionalinę teisę ir atitikties vertinimas

Modernizavimo direktyvos 7 straipsnyje reikalaujama, kad valstybės narės iki 2021 m. lapkričio 28 d. priimtų ir paskelbtų įstatymus ir kitus teisės aktus, būtinus, kad būtų laikomasi šios direktyvos, ir nuo 2022 m. gegužės 28 d. taikytų tuos įstatymus ir kitus teisės aktus.

2020 m. Komisija surengė tris perkėlimo į nacionalinę teisę praktinius seminarus, kad padėtų valstybėms narėms priimti būtinus teisės aktus. Penkios valstybės narės iki perkėlimo į nacionalinę teisę termino (2021 m. lapkričio 28 d.) priėmė visas perkėlimo į nacionalinę teisę priemones ir apie jas pranešė Komisijai. 2022 m. sausio mėn. Komisija prieš 22 valstybes nares, kurios nepranešė apie jokias perkėlimo į nacionalinę teisę priemones arba pranešė tik apie dalines perkėlimo į nacionalinę teisę priemones, pradėjo oficialias pažeidimo nagrinėjimo procedūras. 2022 m. buvo pateikta keletas pagrįstų nuomonių. Daugiau kaip pusė valstybių narių apie visišką direktyvos perkėlimą į nacionalinę teisę pranešė po jos taikymo pradžios 2022 m. gegužės mėn. 2023 m. pirmąjį pusmetį visos valstybės narės, išskyrus vieną, pranešė Komisijai apie visišką direktyvos perkėlimą į nacionalinę teisę. Paskutinė valstybė narė apie visišką direktyvos perkėlimą į nacionalinę teisę pranešė 2024 m. gegužės 29 d.

Komisija įvertino Modernizavimo direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę atitiktį taikomiems reikalavimams. Nuo 2023 m. pabaigos Komisija, siekdama išsiaiškinti nustatytas perkėlimo į nacionalinę teisę problemas, su atitinkamomis nacionalinėmis institucijomis pradėjo devynis tikslinius dialogus[11], ir netrukus bus pradėti dialogai su kitomis valstybėmis narėmis.

Tarp nustatytų problemų dažniausiai pasitaikančios problemos yra susijusios su NKVD nuostatų dėl individualių vartotojų teisių gynimo ir sugriežtintų NSSD, NKVD ir VTD taisyklių dėl sankcijų perkėlimu į nacionalinę teisę. Kitaip nei dauguma kitų Modernizavimo direktyvos nuostatų, kurios paprastai pažodžiui perkeltos į atitinkamas nacionalines taisykles, nuostatos dėl teisių gynimo priemonių ir sankcijų daugeliu atvejų į nacionalinę teisę perkeltos atliekant įvairių nacionalinių taisyklių pakeitimus. Be to, atlikus perkėlimo į nacionalinę teisę patikrą nustatyta tam tikrų problemų, susijusių su naujojo KŽD 6a straipsnio dėl pranešimų apie kainų sumažinimą perkėlimu į nacionalinę teisę. Kai kurios valstybės narės, atrodo, išplėtė savo perkėlimo į nacionalinę teisę nuostatų taikymo sritį, į ją įtraukdamos ne tik prekes, bet ir paslaugas, kurioms

[10] Komisijos pranešimas. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje aiškinimo ir taikymo gairės (OL C 526, 2021 12 29, p. 1). Komisijos pranešimas. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių aiškinimo ir taikymo gairės (OL C 525, 2021 12 29, p. 1.). Komisijos pranešimas. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB dėl vartotojų apsaugos žymint vartotojams siūlomų prekių kainas 6a straipsnio aiškinimo ir taikymo gairės (OL C 526, 2021 12 29, p. 130).

[11] „EU Pilot“ procedūros.

naujasis 6a straipsnis ir pati KŽD netaikomi. Šie ir kiti probleminiai perkėlimo į nacionalinę teisę klausimai išsamiau aptariami tolesniuose teminiuose skyriuose.

4. Taikymas ir vykdymo užtikrinimas

Rengiant šią ataskaitą faktų nustatymo veikla, susijusi su šios direktyvos įgyvendinimu, daugiausia buvo vykdoma 2023 m., t. y. palyginti ankstyvu jos taikymo etapu. Todėl remiantis šia veikla negalima susidaryti išsamaus ir aiškaus vaizdo. Be to, nėra sukaupta daug nacionalinių institucijų ir teismų patirties šios direktyvos vykdymo užtikrinimo klausimu.

Įgyvendinimo analizė grindžiama keliais informacijos šaltiniais. Kalbant apie tai, kaip prekiautojai laikosi reikalavimų, šioje ataskaitoje remiamasi atitinkamais internetiniais vienalaikiais patikrinimais, kuriuos Reglamentu (ES) 2017/2394[12] sukurtame Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinkle (toliau – BVAS tinklas) atliko nacionalinės vykdymo užtikrinimo institucijos ir koordinavo Komisija. Ataskaitoje taip pat naudojamasi turima vieša informacija apie atitinkamą nacionalinių institucijų vykdomą stebėsenos veiklą ir oficialius vykdymo užtikrinimo veiksmus bei suinteresuotųjų subjektų pateiktomis ataskaitomis bei tyrimais.

Tinkamumo patikros ir šios ataskaitos rengimo tikslais buvo atliktas išorės pagrindžiamasis tyrimas[13] (toliau – pagrindžiamasis tyrimas). Jo metu buvo atlikta vartotojų apklausa, kurioje dalyvavo 10 000 respondentų iš 10-ies valstybių narių (Estijos, Ispanijos, Italijos, Lenkijos, Portugalijos, Prancūzijos, Rumunijos, Švedijos, Vengrijos ir Vokietijos)[14]. Be to, buvo atlikta tikslinė apklausa[15], kurios metu buvo renkamos įvairių suinteresuotųjų subjektų (įmonių, vartotojų asociacijų, ministerijų ir vykdymo užtikrinimo institucijų ir kt.) visose valstybėse narėse nuomonės

[12] 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, OL L 345, 2017 12 27, p. 1. Daugiau informacijos apie BVAS veiklą 2020–2021 m. pateikiama kas dvejus metus rengiamoje BVAS ataskaitoje, https://commission.europa.eu/system/files/2022-04/swd_2022_108_f1_staff_working_paper_en_v3_p1_1903309.pdf.

[13] ES vartotojų skaitmeninio sąžiningumo srities teisės aktų tinkamumo patikros ir Modernizavimo direktyvos (ES) 2019/2161 taikymo ataskaitos pagrindžiamasis tyrimas. Šį tyrimą Teisingumo GD užsakymu pagal preliminariąją sutartį JUST/2020/PR/03/0001 atliko Strategijos ir vertinimo paslaugų centras (CSES), padedamas konsultacinių įmonių VVA (dabar – „Ernst & Young“) ir „Tetra Tech“. Be to, atlikti specialių sričių analizę padėjo ir kitos organizacijos (WIK ir „LE Europe“).

[14] Gali būti laikoma, kad rezultatai yra reprezentatyvūs imties dydžio atžvilgiu, apima įvairius ES regionus ir suteikia galimybę, kiek įmanoma, išvadas ekstrapoliuoti ES 27 atžvilgiu. Vartotojų apklausai atlikti buvo pasirinkta iš anksto nustatyta didelės apimties grupė, siekiant užtikrinti, kad į apklausos klausimus būtų pateikta daug atsakymų, kurie pagal įvairius parametrus, pavyzdžiui, amžių ir lytį, būtų labai reprezentatyvūs.

[15] Tikslinė (suinteresuotųjų subjektų) apklausa buvo atlikta naudojant internetinę apklausos priemonę. Iš visų **164 respondentų** 40,2 proc. sudarė (ES lygmens ir nacionalinės) **verslo asociacijos** (n = 66), 17,7 proc. – (ES lygmens ir nacionalinės) **vartotojų asociacijos** (n = 29), 6,1 proc. – **nacionalinės ministerijos** (n = 10), 12,2 proc. – **nacionalinės vykdymo užtikrinimo institucijos** (n = 20), 6,1 proc. – **Europos vartotojų centrų tinklo atstovai** (n = 10), 10,4 proc. – **pavieniai prekiautojai** (n = 17). Likę 13,4 proc. respondentų (n = 22) buvo akademiniai mokslo darbuotojai ir kiti subjektai. **Nacionalinės vykdymo užtikrinimo institucijos ir nacionalinės ministerijos** (iš viso n = 30) atstovavo **18 valstybių narių**: trys buvo iš Austrijos, keturios – iš Slovėnijos, po dvi – iš Belgijos, Bulgarijos, Danijos, Nyderlandų, Rumunijos ir Slovakijos ir po vieną iš Airijos, Čekijos, Ispanijos, Kipro, Kroatijos, Lenkijos, Lietuvos, Suomijos, Švedijos ir Vengrijos. Viena institucija atstovavo kitai šaliai. Tarp **vartotojų asociacijų** (n = 19) keturios buvo ES lygmens asociacijos, o nacionalinės asociacijos atstovavo **aštuonioms valstybėms narėms**: šešios buvo iš Austrijos, trys – iš Vokietijos ir po vieną iš Italijos, Kroatijos, Portugalijos, Prancūzijos, Rumunijos ir Slovakijos. Iš **66 verslo asociacijų** 32 buvo ES lygmens asociacijos, o nacionalinės asociacijos atstovavo **11 valstybių narių**: 12 buvo iš Vokietijos, šešios – iš Belgijos, penkios – iš Italijos, po dvi – iš Prancūzijos ir Švedijos ir po vieną iš Austrijos, Bulgarijos, Čekijos, Ispanijos, Nyderlandų ir Suomijos. Viena asociacija atstovavo kitai šaliai.

konkrečiais klausimais (toliau – suinteresuotųjų subjektų apklausa). Buvo surengti papildomi pokalbiai su atrinktomis vartotojų ir prekybos asociacijomis, vykdymo užtikrinimo institucijomis ir ministerijomis. Rengiama ataskaita su valstybėmis narėmis buvo aptarta Komisijos vartotojų teisės ekspertų grupės posėdžiuose. Konkretūs Modernizavimo direktyvos klausimai, ypač nuostatos dėl kainų sumažinimo ir dvejopos kokybės, buvo aptarti keliuose dvišaliuose ir daugiašaliuose susitikimuose su suinteresuotaisiais subjektais ir nacionalinėmis institucijomis.

Galiausiai pagrindžiamojo tyrimo metu buvo atlikti atrinktų internetinių prekiautojų atitikties su šia direktyva susijusiems reikalavimams, įskaitant elektroninių prekyviečių skaidrumą, paieškos rezultatų reitingų nustatymo skaidrumą, individualizuotą kainodarą, vartotojų atsiliepimus internete, pranešimus apie kainų sumažinimą ir telefono skambučius bazine kaina teikiant keleivinio transporto paslaugas, patikrinimai[16]. Šių patikrinimų metu apžvelgta nedaug interneto svetainių, todėl jie skiriasi nuo nacionalinių institucijų BVAS tinkle atliekamų plataus masto vienalaikių patikrinimų.

Be to, 2021 ir 2023 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinėse (toliau – 2021 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė ir 2023 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė), kurios grindžiamos atitinkamai 2020 ir 2022 m. vartotojų sąlygų tyrimais[17], pateikiama įžvalgų apie tai, kaip vartotojai suvokė keletą šiai analizei svarbių klausimų prieš pradedant taikyti Modernizavimo direktyvą ir netrukus po jos taikymo pradžios (nors ir ne visose valstybėse narėse), pavyzdžiui, apie vartotojų patirtį, susijusią su paieškos rezultatų reitingo nustatymu, vartotojų atsiliepimais ir kainų sumažinimu.

Tolesniuose šios ataskaitos teminiuose skyriuose (5–15 skyriuose) apžvelgiama, kaip įgyvendinami pagrindiniai Modernizavimo direktyvos aspektai. Pažymėtina, kad duomenų rinkimo veikla atliekant šios ataskaitos pagrindžiamąjį tyrimą buvo vykdoma prieš pradedant

[16] Šie atitikties patikrinimai apėmė 10-ies valstybių narių (tų pačių kaip ir atliekant vartotojų apklausą) interneto svetaines ar taikomąsias programas, siekiant įvertinti jų veikimą pagal konkrečius parametrus ir jų atitiktį Modernizavimo direktyvos reikalavimams. Interneto svetainės ir taikomosios programos buvo atrenkamos pirmiausia atsižvelgiant į atitinkamo nagrinėjamo klausimo specifiką ir santykinę tų svetainių ir programų svarbą (pvz., duomenų srauto per mėnesį kiekvienoje nagrinėjamoje šalyje apimtį), įtraukiant elektronines prekyvietes, elektroninės prekybos svetaines, kelionių ir apgyvendinimo, kainų palyginimo svetaines ir kt. Praktiškai tyrėjai naršė interneto svetainėse arba naudojosi taikomosiomis programomis atlikdami įprastas užduotis, pavyzdžiui, ieškodami produktų, kuriuos galėtų įsigyti, arba bandydami užsisakyti tam tikrą paslaugą. Jie rinko duomenis apie jiems pateiktą informaciją, jos turinį ir aiškumą. Atliekant šiuos atitikties patikrinimus buvo galima kokybiškai įvertinti problemas, įskaitant tyrėjų nuomones apie informacijos aiškumą, ir pateikti praktinius nustatytų problemų pavyzdžius, grindžiamus momentinėmis ekrano kopijomis. Nors kiekvienas atitikties patikrinimas apėmė keletą atrinktų interneto svetainių, jų aprėptis, tikslai ir pobūdis buvo skirtingi.

[17] 2020 m. vartotojų sąlygų tyrimas, pateikiamas adresu https://commission.europa.eu/document/download/70d38b3e-58ee-4ed9-8017-77af2573bef4_en?filename=ccs_ppt_120321_final.pdf; 2022 m. vartotojų sąlygų tyrimas, pateikiamas adresu https://commission.europa.eu/document/download/ce4eda77-83bb-436a-baee-84e4b4c4f324_en?filename=ccs_2022_country_data.pdf.

taikyti Skaitmeninių paslaugų akto[18] taisykles. Dėl Skaitmeninių paslaugų akto įvyko svarbių pokyčių, kurie nurodyti atitinkamuose teminiuose skyriuose.

5. Sankcijos

Siekiant sustiprinti viešąjį ES vartotojų teisės aktų vykdymo užtikrinimą visoje ES ir jų atgrasomąjį poveikį, Modernizavimo direktyva buvo iš dalies pakeistos galiojančios KŽD, NKVD ir VTD nustatytos su sankcijomis susijusios taisyklės, pagal kurias valstybės narės jau turėjo numatyti veiksmingas, proporcingas ir atgrasomas sankcijas. Be to, joje nustatytas naujas reikalavimas valstybėms narėms tokias sankcijas numatyti pagal NSSD, jeigu anksčiau tokio reikalavimo nebuvo.

Pagrindinė naujovė buvo ta, kad į NKVD, VTD ir NSSD[19] įtrauktas reikalavimas numatyti baudas **už plačiai paplitusius pažeidimus ir už Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus** ir nustatyti maksimalų jų dydį, kai pagal BVAS reglamento 21 straipsnį koordinuotai imamasi vykdymo užtikrinimo priemonių[20]. Tokiais atvejais valstybės narės, kaip vieną iš privalomų savo taisyklių dėl sankcijų elementų, turi numatyti baudas, kurios siektų bent iki **4 proc. prekiautojo metinės apyvartos** arba iki **2 mln. EUR** tais atvejais, kai neįmanoma nustatyti metinės apyvartos. Tai – minimalūs reikalavimai, ir valstybėms narėms paliekama galimybė toliau taikyti arba nustatyti didesnes maksimalias baudas. Kalbant apie sankcijų taikymą apskritai, valstybės narės ir toliau gali pačios pasirinkti šių baudų skyrimo procedūrą, kuri gali būti administracinė arba teisminė.

Be to, pagal Modernizavimo direktyvą į NKVD, NSSD, VTD ir KŽD buvo įtraukti nebaigtiniai ir orientaciniai kriterijai, į kuriuos turi būti atsižvelgiama paskiriant sankcijas tiek vidaus, tiek tarpvalstybiniais atvejais.

Paaiškėjo, kad gana sudėtinga atlikti šių nuostatų perkėlimo į nacionalinę teisę priemonių, apie kurias pranešta, **atitikties vertinimą**. Pavyzdžiui, kelios valstybės narės jau anksčiau buvo priėmusios įvairias nacionalines taisykles dėl sankcijų, taikytinų priklausomai nuo pažeistos atitinkamos direktyvos nuostatos. Tai reiškia, kad joms iš dalies pakeisti reikėjo kelių perkėlimo į nacionalinę teisę nuostatų.

Kalbant apie baudas, kurios gali būti paskiriamos tarpvalstybiniais atvejais vykdant koordinuotus veiksmus pagal BVAS reglamento 21 straipsnį, beveik visos valstybės narės į nacionalinę teisę perkėlė reikalavimą už pažeidimus, dėl kurių imamasi koordinuotų veiksmų pagal BVAS

[18] 2022 m. spalio 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/2065 dėl bendrosios skaitmeninių paslaugų rinkos, kuriuo iš dalies keičiama Direktyva 2000/31/EB (Skaitmeninių paslaugų aktas) (OL L 277, 2022 10 27, p. 1). Nuo 2024 m. vasario 17 d. Skaitmeninių paslaugų akto taisyklės taikomos visoms platformoms. Nuo 2023 m. rugpjūčio mėn. pabaigos šios taisyklės jau taikomos nustatytoms platformoms, kuriomis ES naudojasi daugiau kaip 45 mln. naudotojų (10 proc. ES gyventojų), – vadinamosioms labai didelėms interneto platformoms arba labai didelėms interneto paieškos sistemoms. Labai didelėms interneto platformoms visų pirma priskirtos tokios elektroninės prekyvietės kaip „Amazon“, „Aliexpress“, „Apple AppStore“, „Google Play“, „Zalando“, o neseniai – „Shein“ ir „Temu“.

[19] NKVD, VTD ir KŽD iš dalies pakeisti straipsniai dėl sankcijų grindžiami esamu bendru reikalavimu numatyti sankcijas, o 8b straipsnis dėl sankcijų yra viena iš NSSD naujovių.

[20] BVAS reglamente daugiausia dėmesio skiriama nacionalinių vykdymo užtikrinimo institucijų bendradarbiavimui tais atvejais, kai atsiranda plačiai paplitusių pažeidimų, darančių žalą vartotojams keliose valstybėse narėse, ir Sąjungos mastu plačiai paplitusių pažeidimų. Už tokius plačiai paplitusius pažeidimus nacionalinės institucijos gali būti priverstos koordinuotai skirti veiksmingas, proporcingas ir atgrasomas sankcijas.

reglamentą, numatyti bent iki 4 proc. prekiautojo metinės apyvartos arba 2 mln. EUR dydžio baudą. Kelių valstybių narių, kurios iškėlė klausimų arba išreiškė abejonių, padėtis yra arba bus analizuojama palaikant tikslinius dialogus su valstybėmis narėmis.

Kai kurios šalys **iki 4 proc. apyvartos arba iki 2 mln. EUR siekiančias baudas taip pat paskiria už kitų rūšių pažeidimus** (vidaus ir tarpvalstybinius): pavyzdžiui, Austrija už visus VTD pažeidimus skiria iki 4 proc. metinės apyvartos dydžio baudą, Lenkija už visus NKVD pažeidimus, jeigu nėra informacijos apie apyvartą, skiria iki 2 mln. EUR dydžio baudą, o Latvija už visus pažeidimus skiria iki 4 proc. metinės apyvartos dydžio baudą, kuri negali viršyti 300 000 EUR.

Kai kurios šalys **pažeidimams, dėl kurių imamasi koordinuotų veiksmų pagal BVAS reglamentą**, taiko **griežtesnes taisykles, viršijančias 2 mln. EUR taisyklę**. Jei neturima informacijos apie metinę apyvartą, didžiausios baudos už tarpvalstybinius NKVD pažeidimus, dėl kurių imamasi tokių koordinuotų veiksmų, gali siekti iki 5 mln. EUR Graikijoje arba iki 4 mln. EUR Danijoje.

Be to, kai kurios kitos šalys **už visus pažeidimus** jau buvo nustačiusios arba nustatė **maksimalias baudas, kurios yra didesnės už Modernizavimo direktyvoje reikalaujamas baudas**, paskirtinas už tarpvalstybinius pažeidimus, dėl kurių imamasi koordinuotų veiksmų pagal BVAS reglamentą (4 proc. / 2 mln. EUR). Pavyzdžiui, už NKVD pažeidimus Nyderlanduose ir Lenkijoje paprastai skiriama iki 10 proc., Belgijoje – iki 6 proc., o Kipre – iki 5 proc. prekiautojo metinės apyvartos dydžio bauda. Už NSSD pažeidimus, pavyzdžiui, Lenkijoje numatyta iki 10 proc., Kipre – iki 5 proc. prekiautojo metinės apyvartos dydžio bauda.

Naujosios taisyklės dėl maksimalių baudų už pažeidimus tarpvalstybiniais atvejais, dėl kurių imamasi koordinuotų vykdymo užtikrinimo veiksmų pagal BVAS reglamentą, dar praktiškai netaikomos. Remiantis atsiliepimais, gautais vykdant koordinuotus veiksmus pagal BVAS reglamentą, kai kurioms institucijoms būtų sudėtinga paskirti tokias baudas tais atvejais, kai įmonės nepasiūlo prisiimti atitinkamų įsipareigojimų pašalinti įtariamus pažeidimus. Visų pirma, nei BVAS reglamente, nei atitinkamų direktyvų nuostatose dėl sankcijų nenumatyta aiški tvarka, kaip koordinuoti paskiriamas sankcijas ir išvengti rizikos, kad už tą patį pažeidimą bus nubausta du kartus, kai tokių priemonių vienu metu imamasi skirtingose valstybėse narėse. Komisija šiuo metu svarsto galimybę peržiūrėti BVAS reglamentą, *inter alia*, siekdama padidinti jo atgrasomąjį poveikį[21].

Valstybės narės skirtingai į nacionalinę teisę perkėlė **neišsamius ir orientacinius sankcijų skyrimo kriterijus**, kurie Modernizavimo direktyva įtraukti į visas keturias iš dalies pakeistas direktyvas. Kai kurios valstybės narės į nacionalinę teisę (beveik) pažodžiui perkėlė visus į pateiktą sąrašą įtrauktus kriterijus, o kitos, atsižvelgdamos į tai, kad tas sąrašas yra tik orientacinio pobūdžio, juos į nacionalinę teisę perkėlė tik iš dalies arba rėmėsi jau galiojančiomis atitinkamomis nacionalinės teisės nuostatomis, pagal kurias dažnai reikalaujama, pavyzdžiui, skiriant sankcijas atsižvelgti į „sunkinančias arba lengvinančias aplinkybes“.

Modernizavimo direktyvoje valstybėms narėms suteikiama **reguliavimo galimybių** pasirinkti, kaip taikyti naująsias NKVD ir NSSD nustatytas taisykles dėl sankcijų. Pagal **NSSD** (8b straipsnio

[21] Žr. *Final report: Information gathering for assisting the European Commission in complying with its obligations under Article 40 ('reporting') of Regulation (EU) 2017/2394 on Consumer Protection Cooperation*, pateikiama adresu https://op.europa.eu/lt/publication-detail/-/publication/f3eb3b4c-e819-11ee-9ea8-01aa75ed71a1/language-lt.

2 dalis) valstybės narės gali nuspręsti taisykles dėl sankcijų (įskaitant konkrečią nuostatą dėl baudų už pažeidimus, dėl kurių imamasi koordinuotų vykdymo užtikrinimo veiksmų pagal BVAS reglamentą) taikyti tik vienu iš šių atvejų arba abiem atvejais: a) kai prekiautojas taiko sutarties sąlygas, kurios nacionalinėje teisėje bet kokiomis aplinkybėmis aiškiai apibrėžiamos kaip nesąžiningos, arba b) kai prekiautojas toliau taiko sutarties sąlygas, kurios galutiniame sprendime buvo pripažintos nesąžiningomis. Kalbant apie **NKVD** (13 straipsnio 3 dalis), valstybės narės dėl nacionalinių konstitucinių priežasčių gali nuspręsti netaikyti taisyklių dėl baudų už pažeidimus, dėl kurių imamasi koordinuotų vykdymo užtikrinimo veiksmų pagal BVAS reglamentą, jeigu prekiautojas pirmą kartą pažeidė tik NKVD 5 straipsnį dėl profesinio atidumo.

NSSD numatyta reguliavimo galimybe naudojamasi daugelyje valstybių narių. Pavyzdžiui, Kroatija, Portugalija, Prancūzija, Suomija ir Vokietija sankcijas taiko abiem NSSD numatytais atvejais. Austrijoje, Čekijoje ir Estijoje sankcijos taikomos tik tais atvejais, kai prekiautojas taiko sutarties sąlygas, kurios nacionalinėje teisėje bet kokiomis aplinkybėmis aiškiai apibrėžiamos kaip nesąžiningos. Galiausiai, be kita ko, Bulgarijoje, Lietuvoje, Liuksemburge ir Švedijoje sankcijos taikomos tik tuomet, kai prekiautojas toliau taiko sutarties sąlygas, kurios galutiniame sprendime buvo pripažintos nesąžiningomis.

NKVD numatyta reguliavimo galimybe naudojasi mažiau valstybių narių, pavyzdžiui, Austrija, Kroatija, Prancūzija, Suomija, Švedija ir Vokietija.

Apibendrinant galima pasakyti, kad kelios valstybės narės pasinaudojo reguliavimo galimybėmis, susijusiomis su naujosiomis taisyklėmis dėl sankcijų. Išskyrus kelias išimtis, į nacionalinę teisę tinkamai perkeltas naujasis reikalavimas paskirti baudas už pažeidimus, dėl kurių imamasi koordinuotų veiksmų pagal BVAS reglamentą, kai kuriais atvejais viršijant minimalius reikalavimus, pvz., baudas skiriant už visus atitinkamų direktyvų pažeidimus, įskaitant vidaus pažeidimus. Taisyklės dėl maksimalių baudų už pažeidimus tarpvalstybiniais atvejais, dėl kurių imamasi koordinuotų vykdymo užtikrinimo veiksmų pagal BVAS reglamentą, dar praktiškai netaikomos.

6. Vartotojų teisių gynimo priemonės pagal NKVD

Modernizavimo direktyva į NKVD įtraukta nuo nesąžiningos komercinės praktikos nukentėjusių **vartotojų teisė į proporcingas ir veiksmingas individualias teisių gynimo priemones**. Dabar 11a straipsnyje reikalaujama, jog valstybės narės užtikrintų, kad vartotojai, nukentėję nuo nesąžiningos praktikos, galėtų pasinaudoti sutartinėmis ir nesutartinėmis teisių gynimo priemonėmis, įskaitant žalos atlyginimą, kainos sumažinimą ir sutarties nutraukimą. Valstybės narės savo nuožiūra nustato teisių gynimo priemonių taikymo sąlygas ir jų poveikį. Vartotojai gali pasinaudoti šiomis teisių gynimo priemonėmis pateikdami individualius ieškinius arba kolektyvinius teisių gynimo ieškinius pagal naująją Atstovaujamųjų ieškinių direktyvą (ES) 2020/1828, kurioje numatytas procedūrinis kolektyvinių vartotojų teisių užtikrinimo mechanizmas.

Paaiškėjo, kad, kaip ir taisyklių dėl sankcijų srityje, gana sudėtinga atlikti nacionalinių nuostatų, kuriomis 11a straipsnis perkeliamas į nacionalinę teisę, atitikties patikrą, taip pat kilo keletas klausimų, kurie šiuo metu yra arba bus sprendžiami palaikant tikslinius dialogus su keliomis valstybėmis narėmis. Tokį sudėtingumą nulemia tai, kad daugelyje valstybių narių vartotojų teisių gynimo priemonės įgyvendintos iš dalies nustatant naujas taisykles ir iš dalies remiantis jau galiojančiomis civilinės teisės nuostatomis dėl teisių gynimo priemonių. Be to, neaišku, kokia yra

keliose valstybėse narėse taikomų teisių gynimo priemonių taikymo sritis ir jų įvairovė. NKVD plačiu mastu taikoma nesąžiningai komercinei praktikai, pasitaikančiai bet kokių prekiautojo ir vartotojo nesutartinių santykių srityje, taip pat sudarius sutartį ir jos vykdymo metu. Todėl galimybės pasinaudoti vartotojų teisių gynimo priemonėmis taip pat turi būti suteikiamos atsiradus pažeidimų, susijusių su visais šiais įmonių santykių su vartotojais etapais ir rūšimis.

Valstybės narės **nevienodai perkėlė NKVD 11a straipsnį į nacionalinę teisę**. Kai kurios valstybės narės, pvz., Latvija, Rumunija ir Slovėnija, į savo teisės aktus, kuriais NKVD perkeliama į nacionalinę teisę, įtraukė (arba jau anksčiau buvo priėmusios) konkrečias nuostatas, kuriose aiškiai numatyta vartotojų teisė į teisių gynimo priemones, jeigu pažeidžiamos tos nuostatos. Kai kurios valstybės narės, pavyzdžiui, Austrija, Čekija, Estija, Kroatija ir Vokietija, į savo įstatymus, kuriais NKVD perkeliama į nacionalinę teisę, yra įtraukusios konkrečias nuostatas dėl teisių gynimo priemonių, kuriose taip pat aiškiai pateikiamos nuorodos į papildomas bendrosios civilinės teisės normas, pavyzdžiui, civilinius kodeksus. Galiausiai kai kurios valstybės narės, pavyzdžiui, Prancūzija, pranešė, kad nacionalinių taisyklių, kuriomis NKVD perkeliama į nacionalinę teisę, pažeidimams taikoma jų bendroji civilinė teisė arba kitos nuostatos dėl teisių gynimo priemonių.

Kelios valstybės narės pranešė apie nuostatas, kuriomis ne tik suteikiamos pagrindinės teisės į teisių gynimo priemones, **bet ir palengvinamas jų įgyvendinimas**. Pavyzdžiui, Bulgarijoje, kai vartotojai civiliniame teisme pagal bendrąją teisę reikalauja pasinaudoti teisių gynimo priemonėmis, jiems nereikia įrodyti, kad tam tikra praktika yra nesąžininga, jeigu nacionalinė vykdymo užtikrinimo institucija (Vartotojų apsaugos komisija) galutiniu nutarimu jau yra nustačiusi, kad atitinkama praktika yra nesąžininga. Ispanija priėmė nuostatas, kuriomis ankstesnei institucijos išvadai arba teismo sprendimui dėl NKVD pažeidimo suteikiama įrodomoji galia.

Apibendrinant galima pasakyti, kad į daugumos valstybių narių įstatymus dabar įtrauktos taisyklės, kuriomis nuo nesąžiningos praktikos nukentėjusiems vartotojams suteikiama teisė į žalos atlyginimą, kainos sumažinimą arba sutarties nutraukimą.

7. Pranešimai apie kainų sumažinimą

Modernizavimo direktyva buvo iš dalies pakeista KŽD, į ją įtraukiant naują 6a straipsnį dėl kainų sumažinimo, kuriuo siekiama užtikrinti, kad vartotojai būtų geriau informuojami apie paskelbto kainų sumažinimo privalumus ir realią naudą ir galėtų geriau juos įvertinti. Jame reikalaujama, kad prekių pardavėjai, pranešantys apie kainos sumažinimą, nurodytų ankstesnę kainą, t. y. **mažiausią kainą, kurią tas pats prekiautojas taikė laikotarpį, ne trumpesnį nei 30 dienų** iki kainos sumažinimo. Naujasis 6a straipsnis, kaip konkretesnė taisyklė, yra viršesnis už NKVD bendrąsias nuostatas, visų pirma dėl referencinės kainos ypatumų mažinant kainas. Vis dėlto NKVD ir joje nustatytas kiekvienu konkrečiu atveju atliekamo vertinimo principas toliau taikomi vertinant kitus kainų sumažinimo aspektus, kurie nėra aiškiai reglamentuojami KŽD 6a straipsnyje, pavyzdžiui, kainos sumažinimo trukmę. Be to, NKVD tebėra teisinis pagrindas, taikytinas vertinant įvairių kitų rūšių 6a straipsnio taikymo sričiai nepriskiriamus pasiūlymus pirkti sumažinta kaina, pavyzdžiui, kainų palyginimus.

6a straipsnio 3–5 dalyse numatytos reguliavimo galimybės, kuriomis **valstybėms narėms leidžiama nukrypti nuo bendrosios taisyklės** tais atvejais, kai: a) prekės gali sugesti arba jų galiojimo trukmė yra trumpa (toliau – greitai gendančios prekės), b) prekės rinkoje buvo mažiau

nei 30 dienų (toliau – naujos prekės) ir c) palaipsniui didinamas prekių kainos sumažinimas (toliau – progresinės nuolaidos).

Visos valstybės narės **į nacionalinę teisę perkėlė bendrąją taisyklę dėl ankstesnės kainos**, jai nustatyti išlaikydamos referencinį 30 dienų laikotarpį. Vis dėlto, nors KŽD ir 6a straipsnis taikomi tik parduodamoms prekėms, kai kurios valstybės narės **išplėtė nacionalinių nuostatų dėl kainų sumažinimo taikymo sritį, į ją įtraukdamos ir paslaugas**. Pramonės suinteresuotieji subjektai išreiškė susirūpinimą dėl 6a straipsnio taikymo srities išplėtimo įtraukiant paslaugas (žr. toliau), ir Komisija šiuo metu sprendžia šį klausimą palaikydama tikslinius dialogus su valstybėmis narėmis.

6a straipsnyje numatytomis reguliavimo galimybėmis valstybėms narėms suteikiama šiek tiek lankstumo pritaikant nacionalines taisykles prie konkrečių kategorijų prekių rinkos sąlygų. Daug valstybių narių, bet ne visos, nusprendė pasinaudoti šiomis galimybėmis, todėl atsirado tam tikrų valstybių narių skirtumų.

Pagal 6a straipsnio 3 dalyje numatytą reguliavimo galimybę, susijusią su **prekėmis, kurios gali sugesti arba kurių galiojimo trukmė yra trumpa (greitai gendančiomis prekėmis)**, valstybės narės gali tokioms prekėms nustatyti skirtingas taisykles arba joms netaikyti 6a straipsnio.

Šia reguliavimo galimybe pasinaudojo visos valstybės narės, išskyrus Airiją, Kroatiją ir Liuksemburgą. Nacionalinės nuostatos, kuriomis įgyvendinamas KŽD 6a straipsnis, greitai gendančioms prekėms netaikomos Austrijoje, Belgijoje, Čekijoje, Graikijoje, Ispanijoje, Italijoje, Latvijoje, Lietuvoje, Prancūzijoje, Suomijoje, Švedijoje, Vengrijoje ir Vokietijoje. Estijoje, Kipre, Maltoje, Nyderlanduose, Lenkijoje ir Slovėnijoje pardavėjai, mažindami kainas, kaip referencinę kainą turi nurodyti kainą, kuri buvo taikoma prieš kainos sumažinimą. Galiausiai kai kurios valstybės narės 6a straipsnį taiko greitai gendančioms prekėms, tačiau ankstesnei kainai nustatyti yra numačiusios trumpesnius referencinius laikotarpius: Bulgarija – septynių dienų, Rumunija – 10 dienų, Danija – 14 dienų, o Portugalija – 15 dienų.

Be to, **skiriasi nacionalinės taisyklės, susijusios su prekių, kurios laikomos galinčiomis sugesti arba kurių galiojimo trukmė yra trumpa, apibrėžtimi**, pavyzdžiui:

- Austrijoje reguliavimo galimybė taikoma tais atvejais, *kai kaina sumažinama baigiantis minimaliam tinkamumo vartoti terminui, kaip apibrėžta Reglamento (ES) Nr. 1169/2011 2 straipsnio 2 dalies r punkte*[22];
- Suomijoje tokia galimybė taikoma *labai greitai gendantiems maisto produktams*;
- Vokietijoje ji taikoma *greitai gendančioms prekėms arba prekėms, kurių likęs tinkamumo vartoti laikas yra trumpas, jeigu prašoma sumokėti kaina sumažinama dėl to, kad ta prekė gali sugesti arba artėja jos tinkamumo vartoti termino pabaiga, ir apie tai tinkamai informuojamas vartotojas*;

[22] 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1169/2011 dėl informacijos apie maistą teikimo vartotojams, kuriuo iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentai (EB) Nr. 1924/2006 ir (EB) Nr. 1925/2006 bei kuriuo panaikinami Komisijos direktyva 87/250/EEB, Tarybos direktyva 90/496/EEB, Komisijos direktyva 1999/10/EB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/13/EB, Komisijos direktyvos 2002/67/EB ir 2008/5/EB bei Komisijos reglamentas (EB) Nr. 608/2004 (OL L 304, 2011 11 22, p. 18).

- Italijoje ji taikoma *greitai gendantiems žemės ūkio ir maisto produktams*, kaip apibrėžta konkrečiuose nacionalinės teisės aktuose;
- Lietuvoje ji taikoma *greitai gendantiems produktams arba gaminiams, kurie greitai praranda savo prekinę vertę*;
- Ispanijoje ji taikoma *tapatiems produktams, kurių (minimalus) tinkamumo vartoti terminas artėja prie pabaigos*;
- Bulgarijoje ji taikoma *greitai gendančioms arba trumpo tinkamumo vartoti prekėms*;
- Estijoje ji taikoma *prekėms, kurios dėl savo pobūdžio ar perdirbimo lygio greitai sensta ar genda ir gali tapti netinkamomis parduoti nepraėjus 30 dienų nuo tada, kai buvo pateiktos parduoti*;
- Nyderlanduose ji taikoma ministro įsakyme nustatytoms prekėms, kurios *greitai genda arba kurių tinkamumo vartoti laikas yra trumpas*;
- Slovėnijoje ji taikoma prekėms, kurių tinkamumo vartoti terminas netrukus baigsis, ir greitai gendančioms prekėms;
- Portugalijoje greitai gendančiais žemės ūkio ir maisto produktais laikomi *žemės ūkio ir maisto produktai, kurie dėl savo pobūdžio arba jų perdirbimo proceso etape gali tapti netinkami parduoti per 30 dienų nuo derliaus nuėmimo, pagaminimo ar perdirbimo*.

6a straipsnio 4 dalyje numatyta reguliavimo galimybė, susijusi su **prekėmis, kurios parduodamos trumpiau nei 30 dienų** (**naujomis prekėmis**). Ja remdamosi valstybės narės gali leisti pranešti apie kainų sumažinimą ir toms prekėms, kurias prekiautojas parduoda trumpiau nei 30 dienų iki pranešimo apie kainų sumažinimą. Šiuo atžvilgiu valstybės narės ankstesnei kainai nustatyti gali numatyti trumpesnį nei 30 dienų laikotarpį. Daug valstybių narių, išskyrus Airiją, Daniją, Kroatiją, Portugaliją, Prancūziją, Suomiją, Švediją ir Vokietiją, nusprendė pasinaudoti šia galimybe.

Tarp valstybių narių, kurios naudojasi šia reguliavimo galimybe, daugelis valstybių narių, t. y. Austrija, Čekija, Graikija, Italija, Kipras, Lenkija, Lietuva, Liuksemburgas, Malta, Nyderlandai, Rumunija ir Slovėnija, ankstesnę kainą apibrėžia kaip mažiausią kainą, kurią prekiautojas taikė nuo tada, kai prekės buvo pateiktos rinkai, nenustatydamos minimalaus laikotarpio. Minimalus laikotarpis nustatytas Belgijoje, Bulgarijoje, Estijoje ir Latvijoje (visose šalyse septynios dienos) bei Vengrijoje (15 dienų).

Galiausiai, remdamosi 6a straipsnio 5 dalyje numatyta reguliavimo galimybe, taikytina **tais atvejais, kai kainos sumažinimas palaipsniui didinamas** (**progresinės nuolaidos**), valstybės narės gali nustatyti, kad tuomet, kai tos pačios pardavimo kampanijos metu kaina palaipsniui mažinama be pertraukų, mažiausia kaina per 30 dienų iki pirmojo pranešimo apie kainų sumažinimą pateikimo išlieka ankstesne kaina pateikiant visus vėlesnius pranešimus apie kainų sumažinimą tos pardavimo kampanijos metu. Šia galimybe naudojasi beveik visos valstybės narės, išskyrus Ispaniją ir Lenkiją.

Paaiškėjo, kad KŽD 6a straipsnio įgyvendinimas yra **daugiausia diskusijų sukėlęs Modernizavimo direktyvos aspektas**, kuriam valstybių narių institucijos ir suinteresuotieji subjektai skiria daug dėmesio. 2021 m. pabaigoje Komisija paskelbė specialias 6a straipsnio

taikymo gaires. Be to, kelios valstybės narės, pvz., Airija[23], Belgija[24], Danija[25], Estija[26], Italija[27], Lenkija[28], Lietuva[29], Prancūzija[30], Suomija[31] ir Švedija[32], priėmė **nacionalines gaires** arba klausimų ir atsakymų dokumentus.

Komisijos gairėse visų pirma paaiškinta, kad naujasis reikalavimas netaikomas nuolatinėms privilegijoms, suteikiamoms pagal **klientų lojalumo programas** (nors tokių programų dalyviams numatytam papildomam *ad hoc* laikinam kainų sumažinimui būtų taikomas 6a straipsnis), ir **faktiniam prie individualių poreikių pritaikytam kainų sumažinimui**, apie kurį dėl jo pobūdžio nepranešama visiems vartotojams.

Komisija taip pat aiškiai nurodė savo poziciją, kad nors **pardavėjai gali laisvai (laikydamiesi NKVD) nurodyti kitas referencines kainas** (pavyzdžiui, įprastą pardavimo kainą ne akcijos laikotarpiu), kad suteiktų svarumo reklaminiam pranešimui, **jie turėtų susilaikyti nuo metodų, kuriais būtų nukreipiamas dėmesys nuo ankstesnės kainos**, todėl vartotojai negalėtų įsidėmėti ankstesnės kainos arba jiems būtų sunkiau tai padaryti. Taigi bet koks sumažinimas procentais (pvz., „30 proc. nuolaida“) arba sumos sumažinimas (pvz., „50 eurų nuolaida“), kurį pardavėjas gali nuspręsti nurodyti kaip pagrindinį pranešimo apie kainos sumažinimą elementą, turėtų būti grindžiamas privaloma ankstesne kaina. Vis dėlto tokiam aiškinimui prieštarauja daug pramonės suinteresuotųjų subjektų, o vienas Vokietijos teismas šiuo metu yra pateikęs prašymą Europos Sąjungos Teisingumo Teismui priimti prejudicinį sprendimą šiuo klausimu (byla C-330/23, *Aldi Süd*)[33].

Nuo tada, kai buvo priimtos Komisijos gairės, per suinteresuotųjų subjektų diskusijas dėl KŽD 6a straipsnio įgyvendinimo, visų pirma BVAS sistemoje, buvo nagrinėjami, pvz., su **pasiūlymais pirkti sumažinta kaina, grindžiamais minimalia pirkimo suma**, susiję klausimai. Komisija savo gairėse paaiškino, kad 6a straipsnis netaikomas sudėtiniams arba susietiems sąlyginiams pasiūlymams, pavyzdžiui, „du už vieno kainą“ arba „30 proc. nuolaida perkant tris“. Tokiems sąlyginiams pasiūlymams ir toliau taikoma NKVD. Atsižvelgiant į tai, atrodo pagrįsta **panašiai traktuoti ir minimalia pirkimo suma grindžiamas akcijas, jeigu jos daro tokį pat poveikį kaip ir kiekiu grindžiamos akcijos**, t. y. jos praktiškai taikomos perkant daugiau kaip vieną

[23] https://www.ccpc.ie/business/help-for-business/guidelines-for-business/price-reductions/.
[24] https://economie.fgov.be/fr/themes/entreprises/guidance/pratiques-commerciales/annoncer-des-reductions-de.
[25] https://www.forbrugerombudsmanden.dk/longreads/forbrugerombudsmandens-retningslinjer-for-prismarkedsfoering/; https://www.forbrugerombudsmanden.dk/media/u1bbaaye/forbrugerombudsmandens-retningslinjer-for-prismarkedsfoering.pdf.
[26] https://www.ttja.ee/sites/default/files/documents/2022-05/2022.05.04%20-%20Juhend%20-%20Hinna%20avaldamise%20juhend%20%281%29.pdf.
[27] https://www.mimit.gov.it/it/assistenza/domande-frequenti/annunci-di-riduzione-di-prezzo-domande-frequenti-faq.
[28] https://archiwum.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19551.
[29] https://www.vvtat.lt/d.u.k./598#c-6/t-218.
[30] https://www.medef.com/uploads/media/node/0019/100/14563-faq-annoncesreductionprix-medef-31052022.pdf?v=1708695236.
[31] https://www.kkv.fi/en/consumer-affairs/marketing-sales-and-indicating-prices/discounts/. https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/alennus-ja-edullisuusilmaisut-markkinoinnissa/.
[32] *Ställningstagande angående information om prissänkningar* (stpubshop.blob.core.windows.net).
[33] CURIA – bylos informacija (europa.eu).

parduotuvės siūlomą prekę. Kaip ir kiti alternatyvūs reklamos metodai, minimalia pirkimo suma grindžiamos akcijos negali būti naudojamos vien siekiant išvengti 6a straipsnio taikymo.

Kitas svarbus aspektas yra tai, kad 6a straipsnis netaikomas **atskiroms prekėms, kurių galiojimo laikas netrukus baigsis** ir kurios dėl to turėtų būti greitai parduodamos, kai atitinkama prekė dėl savo pobūdžio nėra greitai gendanti (pvz., makaronai, konservai ar kosmetikos gaminiai, kurių galiojimo laikas paprastai yra ilgas). Šis klausimas aktualus valstybei narei, kuri naudojasi reguliavimo galimybe siekdama prekėms, kurios gali sugesti arba kurių galiojimo trukmė yra trumpa, netaikyti taisyklių dėl kainų sumažinimo arba joms numatyti kitokias taisykles. Kadangi KŽD 6a straipsnyje ši sąvoka neapibrėžta, atrodo pagrįsta tokią išimtį taikyti ir **atskiroms prekėms, kurios objektyviai turi būti parduodamos greitai, net jeigu atitinkama prekė dėl savo pobūdžio paprastai nėra greitai gendanti**. Praktiškai tai reiškia, kad pardavėjai turėtų turėti galimybę taikyti nuolaidas tam tikroms prekėms, pavyzdžiui, kosmetikos gaminiams, kurių galiojimo laikas netrukus baigsis, tačiau toks kainos sumažinimas neturi daryti poveikio galimam bendram atitinkamų prekių kainų sumažinimui ateityje.

Dar vienas valstybėms narėms ir suinteresuotiesiems subjektams svarbus klausimas taikant 6a straipsnį yra susijęs su rinkos pokyčiais, kai teikiami **kitų formų pasiūlymai pirkti sumažinta kaina, visų pirma palyginamos kainos**. Kainų palyginimai nepriskiriami naujojo 6a straipsnio taikymo sričiai ir jiems toliau taikomi NKVD bendrieji sąžiningumo reikalavimai. Kelių nacionalinių institucijų ir vartotojų asociacijų teigimu, įgyvendinus naująsias KŽD nustatytas taisykles dėl kainų sumažinimo pardavėjai ėmė dažniau naudoti kainų palyginimus, ypač palyginimus su gamintojo rekomenduojama mažmenine kaina.

Kiek tai sietina su 6a straipsnio nuostatų laikymusi, 2022 m. lapkričio mėn. **BVAS sistemoje** buvo atliktas **vienalaikis kainų sumažinimo patikrinimas**. Šio vienalaikio patikrinimo metu 13 nacionalinių institucijų išanalizavo 176-iose interneto svetainėse pateikiamus 16 000 produktų ir juos stebėjo vieną mėnesį, kad nustatytų, ar nurodyta ankstesnė kaina atitinka naująjį KŽD teisinį reikalavimą. Atlikus vienalaikį patikrinimą paaiškėjo, kad daugiau kaip pusei stebėtų produktų buvo taikomi kainų sumažinimai. **Iš šio skaičiaus 23 proc. pranešimų apie kainų sumažinimą buvo pažeistas KŽD 6a straipsnis**. Tokių pažeidimų nustatyta mažiausiai 43 proc. patikrintų interneto svetainių. Reikia pažymėti, kad šio vienalaikio patikrinimo metu ne visos atitinkamos valstybės narės buvo į nacionalinę teisę perkėlusios ir įgyvendino naująjį KŽD 6a straipsnį, nors turėjo pradėti jį taikyti nuo 2022 m. gegužės 28 d.[34]

Siekdama padėti nacionalinėms institucijoms atlikti tyrimus, Komisija joms sukūrė **specialią dirbtiniu intelektu grindžiamą platformos „EU e-Lab“ priemonę** – pradėjo įgyvendinti projektą, kuriuo siekiama plėtoti ir taikyti internetiniams vartotojų nuomonės tyrimams skirtas pažangias skaitmenines technologijas, prisidedant prie BVAS tinklo veiklos. Ši priemonė suteikia galimybę institucijoms stebėti atrinktų produktų kainų istoriją ir nustatyti, ar pranešime apie nuolaidas nurodyta ankstesnė kaina iš tikrųjų yra mažiausia kaina, taikyta produktui per 30 dienų iki pranešimo apie kainos sumažinimą.

[34] Šio BVAS vienalaikio patikrinimo rezultatai pateikiami adresu https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/sweeps_lt.

Kelios nacionalinės vykdymo užtikrinimo institucijos **ėmėsi oficialių vykdymo užtikrinimo veiksmų dėl pažeidimų, susijusių su kainų sumažinimu**. Pavyzdžiui, 2023 m. rudenį Švedijos vartotojų reikalų agentūra (*Konsumentverket*)[35] stebėjo daugiau kaip 1 700 produktų kainas keliuose skirtinguose sektoriuose. Buvo patikrinta maždaug 100 įmonių, kurių dauguma patikrinimo laikotarpiu prekiavo produktais sumažintomis kainomis. Atlikus patikrinimą nustatyta, kad 70 proc. patikrintų įmonių, prekiavusių produktais sumažintomis kainomis, pažeidė taikomus teisės aktus. Tiksliau sakant, jos: 1) nenurodė mažiausios kainos per pastarąsias 30 dienų, 2) nurodė neteisingą ankstesnę mažiausią kainą ir 3) apskaičiuodamos kainos sumažinimo dydį naudojo ne ankstesnę mažiausią kainą, o kitą referencinę kainą. Tarp kitų pavyzdžių – Lenkijos konkurencijos ir vartotojų apsaugos tarnyba (UOKiK)[36], Nyderlandų vartotojų ir rinkų institucija (ACM)[37] ir Estijos vartotojų apsaugos ir techninio reguliavimo institucija (TTJA)[38], kurios pranešė apie didelius prekiautojų padarytus pažeidimus ir paskelbė pradėjusios oficialius tyrimus. Kalbant apie privačių subjektų atliekamą vykdymo užtikrinimą, 2023 m. gegužės mėn. Prancūzijos vartotojų asociacija „UFC-Que Choisir“ paskelbė aštuonių pagrindinių Prancūzijos rinkos pardavėjų kainų palyginimo praktikos ataskaitą[39] ir pateikė skundus *Procureur de la République de Paris* dėl nesąžiningos komercinės praktikos.

Kalbant apie tai, kaip vartotojai suvokia kainų sumažinimo patikimumą, į 2020 ir 2022 m. **vartotojų sąlygų tyrimus** buvo įtrauktas klausimas, ar vartotojai, ieškodami prekių arba jas pirkdami internetu, susidūrė su kainų nuolaidomis, kurios atrodė pernelyg didelės, kad būtų tikros. Abiejų apklausų metu vartotojų, kurie nurodė, kad jie visada, dažniausiai ar bent kartais susiduria su, jų nuomone, pernelyg didelėmis kainų nuolaidomis, dalis buvo panaši: 60 proc. 2022 m. ir 61 proc. 2020 m.

2023 m. sausio–spalio mėn., atliekant pagrindžiamąjį tyrimą, buvo atliktas riboto masto 95 interneto svetainių 10-yje valstybių narių **atitikties patikrinimas**, kurio metu buvo analizuojama, kaip vartotojams pateikiami kainų sumažinimai ir kitokia reklama[40]. Atliekant šį patikrinimą daugiausia dėmesio buvo skiriama kainų pranašumų pateikimui, tačiau jis neapėmė referencinės kainos stebėjimo 30 dienų laikotarpiu siekiant nustatyti, ar ankstesnė kaina yra pagrįsta.

Iš 475 patikrintų produktų kainos sumažinimas arba kitokios reklaminės akcijos buvo taikomos 360 produktų (75 iš 95 interneto svetainių). Atlikus patikrinimą taip pat nustatyta, kad 27 interneto svetainėse buvo pateikti *susieti pasiūlymai* dėl 88 produktų. Galiausiai gana dažnai (49,5 proc. patikrintų interneto svetainių) nustatyta bendro sumažinimo procentais arba sumažinimo procentais, susieto su *minimalia pirkimo suma*, praktika.

---

[35] Apžvalga pateikiama čia: *Konsumentverkets granskning 7 a § prisinformationslagen*.

[36] https://archiwum.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19718.

[37] https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-pakt-webwinkels-aan-die-nepkortingen-gebruiken.

[38] https://ttja.ee/uudised/allahindluste-kuvamise-kontroll-e-poodides-pea-40-puhul-tuvastati-rikkumisi?utm_campaign=newsletter-04.06.2024&utm_medium=email&utm_source=sendsmaily.

[39] https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-fausses-promotions-l-ufc-que-choisir-depose-plainte-contre-8-sites-de-commerce-en-ligne-n108122/.

[40] Interneto svetainės buvo atrinktos pagal jų populiarumo reitingą analizės priemonės „SimilarWeb“ kategorijoje „Elektroninė prekyba ir apsipirkimas“.

Kalbant apie konkrečių produktų (251-o produkto 42-ose interneto svetainėse) kainų sumažinimo ir (arba) reklaminių akcijų pateikimą, maždaug 90 proc. atvejų **referencinė kaina buvo *perbraukta*** siekiant pabrėžti nuolaidą. 75,6 proc. atvejų **kainos pranašumas buvo nurodytas *procentais***. Dažnai perbraukta referencinė kaina ir nuolaida procentais arba absoliučiąja verte buvo nurodomos kartu, siekiant atkreipti dėmesį į reklaminę akciją.

Kalbant apie **kainos pranašumo pobūdį**, daugeliu atvejų (69,7 proc.) tyrėjai nepastebėjo jokio pateiktos (perbrauktos) referencinės kainos įvertinimo ar paaiškinimo. Iš to matyti, kad pardavėjas siūlė sumažintą kainą, o tai reiškia, kad pateikta referencinė kaina turėjo atitikti KŽD 6a straipsnyje nustatytus ankstesnės kainos reikalavimus. Likusios reklaminės akcijos, atrodo, buvo **kainų palyginimai**. Daugumos jų metu kaip referencinė kaina buvo nurodyta rekomenduojama mažmeninė kaina (25,8 proc.), o likusiais atvejais – vidutinė kaina (3,1 proc.) ir kainos kitose interneto svetainėse (1,4 proc.).

Iš šių rezultatų matyti, kad labiausiai paplitusi pasiūlymų pirkti sumažinta kaina rūšis yra kainų sumažinimas; vis dėlto reikia atsižvelgti į tai, kad ne visais atvejais konkretus referencinės kainos įvertinimas galėjo būti aiškiai matomas ir pastebimas. Pavyzdžiui, minėtoje 2023 m. gegužės mėn. Prancūzijos vartotojų asociacijos „UFC-Que Choisir“ ataskaitoje, kurioje išnagrinėta 6 586 pasiūlymų su perbrauktomis referencinėmis kainomis imtis, padaryta išvada, kad tik 3,4 proc. šių pasiūlymų laikomi kainų sumažinimu, kaip tai apibrėžta KŽD 6a straipsnyje. **Daugiau kaip 9 iš 10 tokių pasiūlymų buvo veikiau kainų palyginimai**, naudojant daug įvairių referencinės kainos pateikimo būdų, kaip antai nurodant „rekomenduojamą mažmeninę kainą“, „pradinę kainą“, „buvusią kainą“, „vidutinę kainą rinkoje“, „vidutinę kainą konkurentų interneto svetainėse“, „pardavėjo trečiosios šalies nurodytą kainą“ ir kt.

Pagrindžiamojo tyrimo tikslais atliekant vartotojų apklausą buvo siekiama išsiaiškinti, **kaip vartotojai suvokia pasiūlymų pirkti sumažinta kaina rūšis ir jų paplitimą**. 52–66 proc. respondentų nurodė per pastaruosius 12 mėnesių bent „kartais“ susidūrę su pasiūlymais pirkti sumažinta kaina: kainos sumažinimu perkant daugiau kaip vieną prekę (66 proc.); kainos sumažinimu perkant daugiau kaip už tam tikrą sumą (60 proc.); kainų sumažinimu (56 proc.); sumažinta kaina lojalumo programos dalyviams (53 proc.); palyginimais su rekomenduojama kaina (52 proc.).

Per konsultacijas su suinteresuotaisiais subjektais **ES prekybos asociacijos ir įmonės**, nors ir pritarė idėjai užtikrinti geresnį vartotojų informavimą ir pasiūlymų pirkti sumažinta kaina skaidrumą, kritiškai įvertino skirtingą naujosios taisyklės įgyvendinimą valstybėse narėse, pavyzdžiui, tai, kad kai kuriose valstybėse narėse ji taikoma ne tik parduodamoms prekėms, taip pat nevienodą reguliavimo galimybės, susijusios su greitai gendančiomis prekėmis, taikymą, dėl kurio taip pat kyla sunkumų vykdant tarpvalstybinę prekybą. Jos taip pat prašo griežčiau užtikrinti taisyklių vykdymą, be kita ko, prekiautojų iš ES nepriklausančių šalių, siekiančių patekti į ES

rinką, atžvilgiu, kad būtų sudarytos vienodos sąlygos. Šiuo požiūriu pramonės atstovai ragina vartotojų apsaugos institucijas visoje ES glaudžiai bendradarbiauti BVAS tinkle[41].

Daugeliui verslo suinteresuotųjų subjektų svarbu, kad būtų išlaikytas **dabartinis kainų palyginimo lankstumas**. Kainų palyginimas ypač svarbus franšizės tinklams, kuriuose franšizės davėjas paskelbia pasiūlymus pirkti sumažinta kaina, grindžiamus jo rekomenduojama pardavimo kaina, ir mados prekių išparduotuvių sektoriui. Verslo suinteresuotieji subjektai mano, kad turėtų būti išlaikytas dabartinis kiekvienu konkrečiu atveju atliekamo kainų palyginimo vertinimo pagal NKVD principas, be kita ko, kiek tai sietina su rekomenduojamos mažmeninės kainos, kaip referencinės kainos, ir tokių rinkodaros metodų kaip sumažinimas procentais, sumažinimas absoliučiąja verte ir referencinės kainos perbraukimas naudojimu. Jų nuomone, kainų palyginimu besinaudojantys prekiautojai gali užtikrinti reikiamą skaidrumą tinkamai informuodami vartotojus; potencialias problemas galima spręsti išplečiant NKVD gaires dėl kainų palyginimo, kad būtų nustatyti sąžiningo palyginimo kriterijai (užtikrinant, kad referencinė kaina būtų reali, veiksminga ir reprezentatyvi). Daug verslo suinteresuotųjų subjektų nepritartų jokioms papildomoms oficialioms kainų palyginimo taisyklėms; jie kartu ragina įvairių valstybių narių nacionalines institucijas, kai jos atskirais atvejais užtikrina bendrųjų NKVD taisyklių vykdymą įvertindamos kiekvieną konkretų atvejį, vengti nevienodo požiūrio į kainų palyginimą.

Apibendrinant galima pasakyti, kad įgyvendinant naująją KŽD taisyklę kilo **svarbių klausimų dėl jos aiškinimo, ypač atsižvelgiant į tai, kad pardavėjai taiko daug įvairių pasiūlymų pirkti sumažinta kaina metodų**. Kai kurie iš jų paaiškinti šioje ataskaitoje (taip pat gairėse, jau pateiktose 2021 m. Komisijos pranešime), o svarbus klausimas, susijęs su reguliuojamos ankstesnės kainos ir kitų referencinių kainų sąveika mažinant kainas, bus išaiškintas Europos Sąjungos Teisingumo Teismui priėmus sprendimą byloje C-330/23 *Aldi Süd*.

Įgyvendinant KŽD 6a straipsnį matyti, kad **valstybėse narėse esama tam tikrų skirtumų**, susijusių su jo taikymo sritimi ir prekių, kurių atžvilgiu galima pasinaudoti reguliavimo galimybėmis, kategorijomis. Visų pirma, dėl skirtingo reguliavimo galimybių, susijusių su greitai gendančiomis prekėmis, įgyvendinimo kyla susirūpinimas, kad galbūt nebus sudarytos vienodos sąlygos ir vartotojams bei prekiautojams nebus užtikrinamas teisinis tikrumas. Reikėtų išnagrinėti galimybę surasti alternatyvius reguliavimo sprendimus, kaip šių kategorijų prekėms visose valstybėse narėse taikyti labiau suderintą reguliavimą.

Kelios valstybės narės ne tik paskelbė savo prekiautojams skirtas oficialias gaires, kuriomis papildomas Komisijos pranešimas, bet ir vykdė rinkos stebėseną bei ėmėsi oficialų vykdymo užtikrinimo veiksmų, be kita ko, bendradarbiaudamos BVAS sistemoje ir naudodamos joje numatytas skaitmenines priemones. Įgyvendinant KŽD 6a straipsnį nuolatinis griežtas vykdymo užtikrinimas ir toliau atliks labai svarbų vaidmenį. Daug prekiautojų atstovų taip pat ragina

[41] Žr., pvz., 2024 m. vasario 29 d. asociacijų „Ecommerce Europe“, „EuroCommerce“ ir „Independent Retail Europe“ rekomendacijas dėl 2019 m. Kainų žymėjimo direktyvos 6a straipsnio aiškinimo ir laikymosi gerinimo“ (angl. *Recommendations to improve the interpretation of and compliance with Article 6a of the 2019 Price Indication Directive*), pateikiamas adresu https://www.eurocommerce.eu/2024/02/recommendations-to-improve-the-interpretation-of-and-compliance-with-article-6a-of-the-2019-price-indication-directive/.

vienodžiau įgyvendinti taisykles ir užtikrinti griežtesnį jų vykdymą, kad būtų garantuojamos vienodos sąlygos.

Daug vartotojų atstovų ir valstybių narių pabrėžia, kad reikia **sumažinti riziką, kad vartotojai susipainios** tarp reguliuojamo kainų sumažinimo ir kitų formų kainų pranašumų, kuriems taikomas tik kiekvienu konkrečiu atveju atliekamas vertinimas pagal NKVD. Atrodo, kad nuo tada, kai buvo pradėtos taikyti KŽD taisyklės dėl kainų sumažinimo, šios alternatyvios formos, visų pirma kainų palyginimas, kaip referencinę kainą nurodant rekomenduojamą mažmeninę kainą, yra naudojamos platesniu mastu. Kita vertus, prekiautojų atstovai ragina spręsti su kainų palyginimu susijusius klausimus pateikiant papildomas gaires dėl jų principų pagal NKVD. Jų nuomone, turėtų būti išlaikyta galimybė lanksčiai rinktis kainų palyginimo metodus, kiekvienu konkrečiu atveju taikant NKVD. Reikia atlikti papildomus tyrimus siekiant įvertinti, ar dėl dabartinės verslo praktikos, susijusios su kainų palyginimu grindžiama rinkodara, nekyla painiavos dėl tikrojo pasiūlymų pirkti sumažinta kaina pobūdžio ir jais suteikiamos naudos ir ar šiuo požiūriu neklaidinami vartotojai.

8. Dvejopos kokybės rinkodara

„Dvejopa kokybė“ – tai dažnai vartojamas terminas, kuriuo apibūdinama prekiautojų praktika, kai **prekės skirtingose valstybėse narėse parduodamos kaip tapačios**, nors jų sudėtis ar savybės gerokai skiriasi. Šie skirtumai susiję ne su pačių prekių kokybe, o su jų sudėtimi ar savybėmis. Todėl, nors terminas „dvejopa kokybė“ vartojamas dažnai, jis nebūtinai reiškia prastesnę prekių kokybę. Pripažindama dvejopos kokybės klausimo, kurį iškėlė Europos Vadovų Taryba[42], Europos Parlamentas[43] ir kai kurios valstybės narės bei suinteresuotieji subjektai, svarbą, Komisija pasiūlė tokiais atvejais sustiprinti vartotojų apsaugą priimant konkrečius NKVD pakeitimus.

Naujuoju NKVD 6 straipsnio 2 dalies c punktu kompetentingos institucijos konkrečiai įgaliojamos sustabdyti ir uždrausti dvejopos kokybės praktiką, kiekvienu konkrečiu atveju atliekant vertinimą. Remiantis Komisijos atliktu perkėlimo į nacionalinę teisę priemonių vertinimu, valstybės narės dvejopos kokybės nuostatą iš esmės tinkamai perkėlė į nacionalinę teisę. Tik su viena valstybe nare aptariama galima perkėlimo į nacionalinę teisę problema.

NKVD 6 straipsniu siekiama **užtikrinti skaidrumą**, kad vartotojai nebūtų klaidinami dėl produktų, kurie visoje ES pateikiami kaip tapatūs, nors tokie nėra. Jis **taikomas tais atvejais, kai tokia rinkodaros praktika vartotojai gali būti skatinami priimti sprendimus dėl sandorių, kurių jie nebūtų priėmę, jeigu būtų žinoję apie prekės sudėties ir savybių skirtumus**. ES vartotojų apsaugos teisės aktai nereglamentuoja produktų sudėties ir gaminių receptūrų. Todėl šiuo NKVD pakeitimu konkrečiai nesiekiama ir nereikalaujama visoje ES suderinti gaminių receptūrų.

2021 m. pabaigoje Komisija specialiame NKVD gairių skyriuje išaiškino, kaip taikomas NKVD 6 straipsnio 2 dalies c punktas. Šiose gairėse paaiškinta, kad, atsižvelgiant į plačią bendrą NKVD

[42] Žr. 2017 m. kovo mėn. Europos Vadovų Tarybos pirmininko išvadas, pateikiamas adresu https://www.consilium.europa.eu/media/24111/09-conclusions-pec-cor-lt.pdf, ir naujesnes 2024 m. balandžio mėn. Europos Vadovų Tarybos išvadas, pateikiamas adresu https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-12-2024-INIT/lt/pdf.

[43] Žr. Europos Parlamento narių klausimus Komisijai, pateikiamus adresu https://www.europarl.europa.eu/plenary/lt/parliamentary-questions.html#sidesForm.

taikymo sritį, terminas „**rinkodara**“ apima tiek prekių pristatymą ant jų pakuočių, tiek su jomis susijusią reklamą, tiek prekių pardavimą vartotojams. Ši nuostata taikoma visiems prekiautojams, tiekiantiems prekes vartotojams, **nors akivaizdu, kad pagrindinė tikslinė grupė yra gamintojai**, kurie priima sprendimus dėl skirtingose valstybėse narėse parduodamų prekių sudėties, dizaino ir pateikimo.

NKVD gairėse taip pat paaiškintos tokios svarbios sąvokos kaip **„tapatumas“ ir** sudėties ar savybių **skirtumo „reikšmingumas“**. Jose visų pirma paaiškinta, kad „reikšmingumas“ susijęs su vidutinio vartotojo suvokimu, todėl yra dalis bendro kiekvienu konkrečiu atveju atliekamo rinkodaros poveikio vidutinio vartotojo sprendimui dėl sandorio renkantis prekes vertinimo. Gairėse taip pat paaiškinta, kad išimtis dėl **skirtumų, pateisinamų teisėtomis ir objektyviomis priežastimis**, pavyzdžiui, geografiniu ar sezoniniu žaliavų prieinamumu arba savanoriška prekiautojų mitybos keitimo politika, kurios techniniu ar ekonominiu požiūriu negalima vienu metu įgyvendinti visose rinkose[44], turi būti aiškinama siaurai. Be to, jei prekiautojai teigia, kad prekių, kurios parduodamos kaip tapačios, skirtumai pateisinami teisėtomis ir objektyviomis priežastimis, jie turėtų apie tai informuoti vartotojus kitomis priemonėmis, pavyzdžiui, susijusioje reklamoje, teikdami informaciją mažmenininkų patalpose arba lengvai prieinamomis internetinėmis priemonėmis.

Komisija aktyviai stebi dvejopos kokybės klausimą visose valstybėse narėse ir toliau tai darys. Ji taip pat, pasitelkdama savo Jungtinį tyrimų centrą, atliko keletą tyrimų šiuo klausimu.

2023 m. liepos mėn. Komisija paskelbė **antrojo tam tikru prekių ženklu žymimų maisto produktų savybių ir pateikimo palyginimo ES mastu tyrimo**[45] rezultatus. Šis tyrimas buvo atliekamas 26 valstybėse narėse[46] (pirmasis 2019 m. paskelbtas tyrimas[47] – 19 valstybių narių). Atlikus šį tyrimą padaryta išvada, kad 6 proc. į jį įtrauktų maisto produktų sudėtis buvo skirtinga, tačiau jų pakuotės priekinės dalies išvaizda buvo tokia pat, o 23 proc. produktų sudėtis buvo skirtinga ir šiuos skirtumus tam tikru mastu atspindėjo skirtingas pakuotės priekinės dalies dizainas[48].

Palyginti su pirmuoju 2019 m. atliktu tyrimu, **prekių, kurių pakuotės priekinės dalies išvaizda yra tokia pat arba panaši, tačiau sudėtis ar savybės skiriasi, sumažėjo septyniais**

[44] Šiuo požiūriu strategijoje „Nuo ūkio iki stalo“ rekomenduojama keisti maisto produktų sudėtį pagal sveikos ir tvarios mitybos gaires. Įgyvendinant tokias savanoriškas strategijas, kuriomis siekiama mažinti, pavyzdžiui, pridėto cukraus, sočiųjų riebalų ir druskos kiekį, dėl organizacinių priežasčių ir siekiant užtikrinti vartotojų pritarimą gali būti laipsniškai keičiamos gaminių receptūros.

[45] Pateikiamas adresu https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC131303.

[46] Duomenys 2021 m. buvo renkami visose valstybėse narėse, išskyrus Maltą, kurioje dėl su COVID-19 susijusių kelionių apribojimų nebuvo galima paimti prekių pavyzdžių.

[47] Pateikiamas adresu https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC117088.

[48] Didelė dalis produktų, įtrauktų į 2018–2019 m. patikrinimo kampaniją (taip pat į 2021 m. patikrinimo kampaniją), buvo produktai, dėl kurių nacionalinės vartotojų apsaugos institucijos arba vartotojų asociacijos buvo gavusios skundų, susijusių su skirtumais tarp atitinkamoje šalyje ir kitose valstybėse narėse parduodamų produktų versijų. Dėl šios priežasties dvejopos kokybės produktų dalis nėra reprezentatyvi; bendra dvejopos kokybės maisto produktų dalis ES bendrojoje rinkoje gali būti pervertinta.

procentiniais punktais[49]. Šie rezultatai teikia vilčių, ypač turint omenyje tai, kad pavyzdžiai analizei atlikti buvo imami prieš pradedant taikyti naująją NKVD nuostatą. Kaip ir atlikdama pirmąjį 2019 m. tyrimą, 2023 m. Komisija nerado įrodymų, kad prekių sudėčiai ir savybėms būtų būdingas koks nors nuoseklus geografinis modelis. Nepaisant to, iš šio naujausio tyrimo taip pat matyti, kad vis dar pasitaiko atvejų, kai skirtingos sudėties produktai parduodami kaip tapatūs. Komisija toliau stebės šį klausimą ir naujosios NKVD nuostatos taikymo valstybėse narėse poveikį.

2023 m. Komisija taip pat paskelbė keletą kitų svarbių analitinių dokumentų.

Pirma, atliekant maisto produktų tyrimą buvo atlikta ir **nagrinėjamų produktų gamintojų apklausa**[50]. Dauguma (60 proc.) įmonių, kurios, kaip nustatyta, parduoda dvejopos kokybės prekes, nurodė, kad ėmėsi arba planuoja imtis veiksmų, be kita ko, pakeisti produkto pateikimą (t. y. pakuotės priekinės dalies išvaizdą), suderinti receptūras, įgyvendinti kitas priemones (pvz., informuoti vartotojus) arba derinti šiuos veiksmus. Įmonės dažniausiai nurodė, kad veiksmų ketina imtis atsižvelgdamos į ES vartotojų teisės aktus (tokį atsakymą pateikė 47 proc. respondentų). Tarp priežasčių, dėl kurių nuspręsta imtis šio klausimo, taip pat buvo nurodyti verslo strategijos pokyčiai (20 proc.), nacionalinių valdžios institucijų įsikišimas (7 proc.) ir neigiama reklama (7 proc.). Įmonės, kurios neketina imtis jokių veiksmų (40 proc. respondentų), nurodė, kad tokį sprendimą nulėmė nacionalinių teisės aktų skirtumai (80 proc.). Kai kurios įmonės nurodė su gamyba susijusius veiksnius (40 proc.), pavyzdžiui, žaliavų prieinamumą visoje ES arba gamyklose naudojamą techninę įrangą. Taip pat buvo paminėti vartotojų prioritetai, pavyzdžiui, konkretūs skonio profiliai (30 proc.), arba savanoriškų standartų skirtumai valstybėse narėse (20 proc.). Galiausiai tarp „kitų priežasčių“ buvo paminėtos skirtingos apvalinimo taisyklės, taikomos nurodant sudedamųjų dalių procentinę dalį, ir tai, kad buvo lyginami ne to paties gamybos laikotarpio produktai.

Antra, buvo atliktas empirinis tyrimas, **kaip vartotojai suvokia** iš pažiūros tapačių tam tikru prekių ženklu žymimų maisto produktų **pakuočių ir produktų versijų skirtumus**[51]. Atlikus šį tyrimą nustatyta, kad pakuotės priekinės dalies dizaino elementai turi įtakos pakuočių ir produktų skirtumų suvokimui bei vartotojų pasirinkimui ir kad, atsižvelgiant į dizaino elementų sudėtingumą, reikėtų kiekvienu konkrečiu atveju įvertinti jų faktinį poveikį vartotojų suvokimui ir pasirinkimui.

Galiausiai Komisija, pritaikiusi esamą metodiką, anksčiau naudotą maisto produktams, taip pat paskelbė **asmens higienos ir namų ūkio priežiūros priemonių sektoriaus tyrimą**[52]. Atlikus šį

[49] Dviejose kategorijose kartu (panašaus ir vienodo pateikimo produktų sudėties skirtumai) tose pačiose 19 valstybių narių, kuriose buvo atliktas ir 2019 m. tyrimas (o ne 26 valstybėse narėse, dalyvavusiose 2023 m. tyrime), nustatytas sumažėjimas septyniais procentiniais punktas (nuo 31 proc. 2019 m. tyrime iki 24 proc. 2023 m. tyrime).

[50] Maisto produktų gamintojams priskiriami įvairių prekių, pavyzdžiui, konditerijos gaminių, dribsnių, sriubų, gatavų pikantiškų užkandžių ir užkandukų, mėsos, pieno produktų, žuvies gaminių, cukraus, nealkoholinių gėrimų, gamintojai. Žr. visų pirma 2021 m. tam tikru prekių ženklu žymimų maisto produktų savybių ir pateikimo palyginimo ES mastu tyrimo 5 priedą „Įmonių apklausos rezultatai“, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC131303.

[51] Pateikiamas adresu https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130388.

[52] Pateikiamas adresu https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC134346. Šis tyrimas buvo atliekamas 15 valstybių narių, kurios pareiškė norą jame dalyvauti, ir dar penkiose valstybėse narėse, kuriose pats Jungtinis tyrimų centras rinko duomenis.

tyrimą nustatyta, kad 8 proc. produktų bent vienoje iš 20 tirtų valstybių narių skyrėsi savo sudėtimi, tačiau jų pakuotės priekinės dalies išvaizda buvo vienoda. 25 proc. produktų skyrėsi sudėtimi, ir šiuos skirtumus tam tikru mastu atspindėjo skirtingas pakuotės priekinės dalies grafinis dizainas. Prekių ženklų savininkai teigė, kad tokių skirtumų atsirado dėl to, kad produktai buvo pateikti prekybai skirtingais jų sudėties pakeitimo ciklų etapais. Vėlgi nenustatyta jokių požymių, kad produktai būtų nuosekliai diferencijuojami pagal tam tikrus dalyvaujančių valstybių narių geografinius regionus.

Preliminarūs šių įvairių tyrimų rezultatai buvo pristatyti 2022 m. spalio mėn. vykusiame suinteresuotųjų subjektų renginyje[53], o galutiniai rezultatai – 2023 m. rugsėjo mėn. Europos Parlamento Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komitetui (IMCO).

Ankstesniame 2020 m. atliktame Komisijos tyrime[54] nustatyta, kad vartotojų informavimas apie maisto produktų skirtumus įvairiose valstybėse narėse pateikiant teiginį „skirta (tam tikrai šaliai)“ daro **skirtingą poveikį vartotojų sprendimams pirkti**, t. y. kai kuriais atvejais pasirenkamos vidaus rinkai, o kitais atvejais – kitų šalių rinkoms skirtos produktų versijos. **Vartotojo elgesys susidūrus su prekių skirtumais taip pat priklauso nuo skirtumo masto**. Poveikis vidutinių vartotojų sprendimams dėl sandorio greičiausiai būtų didesnis, jeigu jie žinotų, kad viena ar kelios pagrindinės sudedamosios dalys arba jų kiekis iš esmės skiriasi[55]. Be to, labiau tikėtina, kad esant didesniems sudėties skirtumams skirsis ir jų juslinės savybės, todėl skirtumas bus akivaizdesnis.

2023 m. balandžio mėn. Komisija, siekdama padėti nacionalinėms institucijoms vykdyti veiklą dvejopos kokybės srityje, kartu su Rumunijos vartotojų apsaugos institucija **BVAS sistemoje surengė specialų praktinį seminarą**. Šio praktinio seminaro metu valstybių narių ir pramonės atstovai galėjo naudingai pasikeisti atitinkama informacija. Nors nacionalinės institucijos apskritai šį klausimą laiko svarbiu, jos taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad jam teikiamas nevienodas prioritetas, nes dvejopos kokybės rinkodara ne visose valstybėse narėse daro vienodą poveikį vartotojams. Dauguma valstybių narių institucijų pabrėžė, kad svarbu atlikti vertinimą kiekvienu konkrečiu atveju, ir pažymėjo, kad šiuo metu dėl dvejopos kokybės problemos kyla mažesnis susirūpinimas nei prieš priimant Modernizavimo direktyvą. Taip yra ir dėl to, kad įgyvendinant naująją NKVD taisyklę palaikomas konstruktyvus neoficialus dialogas su gamintojais.

Ši ataskaita parengta remiantis informacija, gauta palaikant ryšius su įvairiais suinteresuotaisiais subjektais, sutelkiant dėmesį į dvejopos kokybės klausimus. Visose valstybėse narėse buvo rengiami pokalbiai su nacionalinėmis ministerijomis, daugiausia dėmesio skiriant Modernizavimo direktyvos taikymui. Be to, atliekant Tinkamumo patikrą buvo įgyvendinama platesnio masto

[53] Šiame renginyje dalyvavo, be kita ko, pramonės asociacijos, maisto ir gėrimų pramonės įmonės, nacionalinės vartotojų apsaugos institucijos ir Europos vartotojų organizacijų asociacija (BEUC).

[54] 2020 m. JRC ataskaita *Economic analyses of differences in composition of seemingly identical branded food products in the Single Market*, pateikiama adresu https://op.europa.eu/lt/publication-detail/-/publication/19769287-a153-11ea-9d2d-01aa75ed71a1/language-lt/format-PDF/source-242563517. Šioje ataskaitoje, atliekant eksperimentus laboratorijoje ir internete, buvo analizuojama, ar vartotojų informavimas apie produkto skirtumus (pavyzdžiui, apie tai, kad produktas „skirtas X šaliai“) turi įtakos jiems renkantis tam tikrą produkto versiją. Atliekant eksperimentus internete nenustatyta, kad aiški pirmenybė būtų teikiama vidaus rinkoje arba užsienio šalių rinkoje siūlomoms versijoms, tačiau atliekant laboratorinius eksperimentus išryškėjo vidaus rinkoje siūlomoms versijoms teikiama pirmenybė.

[55] 2020 m. JRC ataskaita *Differences in composition of seemingly identical branded products: Impact on consumer purchase decisions and welfare*, pateikiama adresu https://op.europa.eu/lt/publication-detail/-/publication/98ecec80-a154-11ea-9d2d-01aa75ed71a1/language-lt.

pokalbių programa, kurios metu iš atitinkamų suinteresuotųjų subjektų, įskaitant ES prekiautojų asociacijas, buvo renkama grįžtamoji informacija dvejopos kokybės klausimu. Kai kurios nacionalinės ministerijos pranešė, kad, jų nuomone, dvejopos kokybės klausimas jau sprendžiamas taikant Modernizavimo direktyvą. Kitos laikėsi nuomonės, kad, palyginti su kita problemine praktika, šis klausimas tapo gana nereikšmingas. Vis dėlto buvo ir tokių valstybių narių, kurios toliau reiškė susirūpinimą dėl dvejopos kokybės.

Remiantis per pokalbius su nacionalinėmis ministerijomis gauta informacija ir jų pateiktais rašytiniais atsiliepimais, tik **dvi valstybės narės atliko oficialius dvejopos kokybės atvejų tyrimus**. Čekijos institucijos nagrinėjo dvejopos kokybės atvejį, susijusį gamintoju, gaminančiu tam tikrą maisto produktą, kurio sudėtis skiriasi nuo lygiaverčių kitose valstybėse narėse parduodamų produktų sudėties. Rumunijos institucijos tyrė atvejį, susijusį su nealkoholinių gėrimų gamybos įmone, nes jos tokiu pat prekės ženklu žymimų produktų sudėtis įvairiose valstybėse narėse buvo nevienoda. Šių tyrimų išvadų atitinkamos institucijos dar viešai nepaskelbė.

Be to, Slovakija 2024 m. atliko rinkos tyrimą ir nustatė atvejų, kai skiriasi prekių sudėtis, ypač kalbant apie nealkoholinius gėrimus, gyvūninius produktus ir prieskonius. 2024 m. gegužės 27 d. Slovakija šias išvadas pristatė Žemės ūkio ir žuvininkystės (AGRIFISH) tarybos posėdyje ir paragino Komisiją toliau skirti deramą dėmesį šiai problemai, o visas valstybes nares – užtikrinti atitinkamų ES teisės aktų vykdymą[56].

Į suinteresuotųjų subjektų apklausą taip pat buvo įtraukti konkretūs klausimai apie **numanomą** dvejopos kokybės praktikos **žalą vartotojams**, **veiksmus, kurių reikia imtis šiai problemai spręsti**, ir **galimų teisėkūros veiksmų rūšis**.

Kalbant apie **žalą vartotojams**[57], 26 respondentai laikėsi nuomonės, kad vartotojai dėl dvejopos kokybės praktikos patiria didelę arba vidutinę žalą. Iš 26 respondentų devynios ministerijos ir vykdymo užtikrinimo institucijos iš šešių valstybių narių ir septynios vartotojų asociacijos (nacionalinės asociacijos iš šešių valstybių narių ir viena ES lygmens asociacija) atsakė, kad vartotojams daroma žala. Tokios nuomonės nepareiškė nė viena verslo asociacija.

Kalbant apie **priemones, kurių reikia imtis siekiant kovoti su** prekiautojų vykdoma **dvejopos kokybės praktika**[58], tarp valstybių narių institucijų (ministerijų ir vykdymo užtikrinimo institucijų) trijų valstybių narių atstovai atsakė, kad dabartinės NKVD taisyklės, kurios grindžiamos kiekvienu konkrečiu atveju atliekamu vertinimu ir pagal kurias atsižvelgiama į poveikį vartotojams, yra tinkamos ir turėtų būti vykdomos, o kitų trijų valstybių narių atstovai atsakė, kad reikia griežtesnių taisyklių. Tarp **vartotojų asociacijų** viena asociacija manė, kad taisyklės yra tinkamos, tačiau turėtų būti geriau vykdomos, o penkioms valstybėms narėms atstovaujančios asociacijos laikėsi nuomonės, kad reikia griežtesnių taisyklių. Viena apklausoje dalyvavusi ES lygmens asociacija į šį klausimą neatsakė.

[56] Įrašas pateikiamas adresu https://video.consilium.europa.eu/event/lt/27486.

[57] Suinteresuotųjų subjektų apklausos 24 klausimas „Ar, jūsų nuomone, vartotojai patiria žalą dėl to, kad prekiautojai parduoda prekes (naudodami savo prekės ženklą ir pateikimą) kaip tapačias toms prekėms kitose ES šalyse, nors jų sudėtis ir savybės skiriasi (dvejopa kokybė)?“.

[58] Suinteresuotųjų subjektų apklausos 26 klausimas „Kokia jūsų nuomonė apie priemones, kuriomis siekiama kovoti su prekiautojų vykdoma dvejopos kokybės praktika?“.

Galiausiai respondentų, kurie nurodė, kad reikia griežtesnių taisyklių, buvo paprašyta įvardyti **teisinės sistemos stiprinimo galimybes**[59]. Respondentai galėjo nurodyti daugiau kaip vieną iš anksto suformuluotą variantą ir pasiūlyti alternatyvių galimybių.

Iš keturių respondentų, atstovavusių **nacionalinėms ministerijoms ir vykdymo užtikrinimo institucijoms** (atstovavusių iš viso trims valstybėms narėms), trys respondentai (atstovavę dviem valstybėms narėms) pasisakė už tai, kad tokia rinkodaros praktika visomis aplinkybėmis ir visose paveiktose valstybėse narėse būtų uždrausta, neatsižvelgiant į jos poveikį individualiems vartotojams atskirose šalyse. Visi keturi respondentai iš trijų valstybių narių (taip pat) pritarė kitoms dviem galimybėms: apriboti ir (arba) patikslinti teisėtų ir objektyvių priežasčių, dėl kurių būtų galima pateisinti tokią rinkodaros praktiką, taikymo sritį ir priimti papildomas taisykles dėl vartotojų informavimo, kai dėl teisėtų ir objektyvių priežasčių esama nacionalinių produkto versijų skirtumų.

Iš penkių **vartotojų asociacijų** (atstovavusių penkioms valstybėms narėms) viena asociacija pritarė tam, kad dvejopos kokybės rinkodaros praktika būtų visomis aplinkybėmis uždrausta. Trys asociacijos pirmenybę teikė kitoms galimybėms: apriboti ir (arba) patikslinti teisėtų ir objektyvių priežasčių taikymo sritį ir nustatyti papildomas vartotojų informavimo taisykles. Dar viena asociacija pareiškė, kad jai priimtinos visos galimybės.

Apibendrinant galima pasakyti, kad iš vykdymo užtikrinimo srityje įgytos patirties ir rengiant šią ataskaitą atliktų apklausų matyti, jog **su dvejopa kokybe susijusių problemų svarba suvokiama nevienodai**. Kai kurioms valstybėms narėms dar kyla susirūpinimas dėl šio klausimo. Kalbant apie atitinkamą Modernizavimo direktyva padarytą pakeitimą, valstybės narės, atrodo, iš esmės patenkintos dabar NKVD numatytomis galimybėmis **imtis veiksmų dėl dvejopos kokybės rinkodaros praktikos, kai tai pagrįsta siekiu apsaugoti savo vartotojus**, t. y. įvertinus kiekvieną konkretų atvejį. Kelios nacionalinės institucijos palankiai įvertino jų neoficialų bendradarbiavimą su pramonės atstovais sprendžiant nustatytas problemas.

Iš naujausio Komisijos atlikto ES masto maisto produktų tyrimo matyti, kad pramonės sektorius imasi priemonių, kuriomis siekiama pakeisti įvairių nacionalinių versijų pateiktį, kad būtų išvengta vartotojų klaidinimo, arba suderinti jų receptūras ir sudėtį visose valstybėse narėse.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, ir turint omenyje, kad naujieji teisės aktai kol kas galioja tik dvejus metus, atrodo, kad būtina **sutelkti dėmesį į naujųjų taisyklių įgyvendinimą ir jų vykdymo užtikrinimą**.

Atsižvelgdama į 2024 m. balandžio 17–18 d. Europos Vadovų Tarybos išvadas, Komisija toliau padės valstybėms narėms nagrinėti susirūpinimą keliančius su dvejopa kokybe susijusius atvejus, remdama bendradarbiavimą BVAS tinkle, skatindama veiksmingą naujųjų teisės aktų įgyvendinimą ir vykdymo užtikrinimą ir nuolat stebėdama padėtį rinkose.

9. Nepageidaujama išnešiojamoji prekyba, komercinės ekskursijos ir pardavimo renginiai

Modernizavimo direktyva į NKVD (3 straipsnio 5 dalis) įtraukta reguliavimo galimybė, kuria valstybėms narėms leidžiama priimti proporcingas ir nediskriminacines taisykles, kad būtų

[59] Suinteresuotųjų subjektų apklausos 27 klausimas „Kurios iš toliau nurodytų taisyklių, jūsų nuomone, padėtų stiprinti dvejopos kokybės praktikos teisinę sistemą?“.

apsaugoti teisėti vartotojų interesai susidūrus su agresyvia ar klaidinančia rinkodaros ar pardavimo praktika nepageidaujamo apsilankymo vartotojo namuose metu (toliau – **nepageidaujama išnešiojamoji prekyba**)[60] arba prekiautojo organizuojamose ekskursijose, kuriomis siekiama vartotojams reklamuoti ar parduoti produktus (toliau – **komercinės ekskursijos**), kai tokios taisyklės pateisinamos vartotojų apsaugos sumetimais.

Modernizavimo direktyvos 55 konstatuojamojoje dalyje paaiškinta, kad tokiomis nacionalinėmis nuostatomis **savaime neturėtų būti uždrausti tokie pardavimo kanalai**. Joje taip pat pateikiama galimų nacionalinių nuostatų pavyzdžių, kaip antai dėl nepageidaujamų apsilankymų draudimo, jeigu vartotojas yra aiškiai nurodęs, kad tokie apsilankymai nepriimtini, arba nustatomų valandų, kai tokie apsilankymai neleidžiami. Pažymėtina, kad šios naujos reguliavimo galimybės neturi įtakos valstybių narių priemonėms, grindžiamoms kitais nei vartotojų apsauga sumetimais, kurios nepatenka į suderintą NKVD taikymo sritį (pavyzdžiui, žr. NKVD 7 konstatuojamąją dalį dėl skoniu ir padorumu grindžiamų priemonių).

Be to, iš dalies pakeista VTD, suteikiant galimybę valstybėms narėms priimti nacionalines nuostatas, kuriomis būtų numatytos palankesnės taisyklės dėl **vartotojo teisės atsisakyti sutarties**. Taigi valstybės narės gali nepageidaujamų apsilankymų ar komercinių ekskursijų atveju laikotarpį, kai galima pasinaudoti teise atsisakyti sutarties, pratęsti nuo 14 iki 30 dienų (VTD 9 straipsnio 1a dalis) ir nukrypti nuo keturių konkrečių teisės atsisakyti sutarties išimčių (VTD 16 straipsnio pirmos pastraipos a, b, c ir e punktai)[61].

Šios reguliavimo galimybės netaikomos kitai pardavimo ne prekybai skirtose patalpose kategorijai – **pardavimo renginiams (produktų demonstravimui), organizuojamiems ne prekiautojo verslo patalpose**, pavyzdžiui, privačiuose namuose, kavinėse ar restoranuose. Šiems pardavimo metodams ir toliau taikomos NKVD ir VTD bendrosios taisyklės. Modernizavimo direktyvos peržiūros sąlygoje konkrečiai reikalaujama, kad Komisija įvertintų, ar dabartinėmis taisyklėmis tokių pardavimo renginių metu užtikrinamas tinkamas vartotojų apsaugos lygis.

Kelios valstybės narės[62] (Austrija, Belgija, Čekija, Ispanija, Kroatija, Prancūzija, Slovakija ir Vokietija) pasinaudojo **reguliavimo galimybėmis pagal NKVD reglamentuoti konkrečius nepageidaujamų apsilankymų ir (arba) komercinių ekskursijų aspektus**. Pavyzdžiui, Kroatijos įstatymuose numatyta, kad nepageidaujami apsilankymai vartotojo namuose gali būti organizuojami darbo dienomis nuo 8.00 iki 20.00 val. Vokietijoje, jei sutartis sudaroma nepageidaujamo apsilankymo vartotojo namuose metu, draudžiama reikalauti, kad vartotojas už tą

[60] Per pokalbius, kuriuos atliekant pagrindžiamąjį tyrimą rangovas surengė su ES lygmens tiesioginės prekybos asociacijomis, asociacijos SELDIA ir „Direct Selling Europe“ (DSE) pažymėjo, kad nepageidaujami apsilankymai sudaro nedidelę dalį visos išnešiojamosios prekybos veiklos, kuri daugiausia vykdoma lankant tuos žmonės, kurie iš anksto sutiko būti aplankyti.

[61] T. y. teisės atsisakyti sutarties išimčių, kai kalbama apie paslaugų sutartis po to, kai buvo suteikta visa paslauga (a punktas), kai tiekiamų prekių ar teikiamų paslaugų kaina priklauso nuo finansų rinkos svyravimų (b punktas), kai tiekiamos prekės pagamintos pagal vartotojo nurodytas specifikacijas arba aiškiai pritaikytos jo asmeninėms reikmėms (c punktas) ir kai tiekiamos supakuotos prekės yra nebetinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių ir kurios buvo išpakuotos jas pristačius (e punktas).

[62] Daugiau informacijos apie valstybes nares, kurios naudojasi NKVD ir VTD numatytomis reguliavimo galimybėmis, ir atitinkamas nacionalines nuostatas pateikiama valstybių narių pranešimuose, kuriuos Komisija skelbia šiais adresais: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_lt ir https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/unfair-commercial-practices-law/unfair-commercial-practices-directive/regulatory-choices-under-unfair-commercial-practices-directive-200529ec_lt.

prekę ar paslaugą sumokėtų iki tos dienos, kurią buvo sudaryta sutartis, pabaigos (netaikoma, jeigu mokėjimo suma mažesnė nei 50 EUR). Prancūzijoje draudžiami nepageidaujami prekiautojo apsilankymai vartotojo namuose siekiant parduoti prekes arba teikti paslaugas, kai vartotojas yra aiškiai ir nedviprasmiškai nurodęs, kad nepageidauja tokių apsilankymų.

Kelios valstybės narės naudojasi **VTD numatytomis reguliavimo galimybėmis, susijusiomis su teise atsisakyti sutarties**. Pavyzdžiui, Graikija, Italija, Kipras, Lenkija, Malta, Rumunija ir Slovakija naudojasi abiem galimybėmis: šios šalys laikotarpį, kai galima pasinaudoti teise atsisakyti sutarties, pratęsė iki 30 dienų ir nusprendė netaikyti visų arba kai kurių teisės atsisakyti sutarties išimčių. Be to, Airija, Čekija, Ispanija ir Portugalija pasinaudojo tik galimybe pratęsti teisės atsisakyti sutarties galiojimo laikotarpį iki 30 dienų, o Austrija, Kroatija ir Suomija nusprendė netaikyti visų arba kai kurių iš keturių teisės atsisakyti sutarties išimčių.

Tiesioginės prekybos sektoriui (įskaitant išnešiojamąją prekybą ir prekybą renginių metu) atstovaujantys suinteresuotieji subjektai nepranešė Komisijai apie konkrečius susirūpinimą keliančius klausimus, susijusius su tuo, kaip valstybės narės naudojasi šiomis reguliavimo galimybėmis. Taip pat nėra jokių požymių, kad jos darytų apčiuopiamą poveikį tarpvalstybinei prekybai. Pasak pramonės sektoriaus atstovų, išnešiojamajai prekybai nebūdingas stiprus tarpvalstybinis aspektas. Be to, šiuo metu daug tiesioginių pardavėjų pereina prie pardavimo internetu metodų, kartu palaikydami tiesioginį bendravimą su savo klientais.

Remiantis 2023 m. tyrimų įmonių grupės „Ipsos“ atlikta tiesioginių pardavėjų apklausa[63], labiausiai paplitę pardavimo esamiems klientams metodai yra asmeniniai tinklai (54 proc.), namuose rengiami vakarėliai ir (arba) produktų demonstravimo renginiai (39 proc.) ir socialiniai tinklai (39 proc.), o dažniausi pardavimo potencialiems naujiems klientams metodai yra rekomendacijos ir (arba) iš lūpų į lūpas perduodama informacija (64 proc.), asmeniniai tinklai (51 proc.) ir namuose rengiami vakarėliai ir (arba) produktų demonstravimo renginiai (43 proc.).

Organizuotiems pardavimo renginiams (t. y. produktų demonstravimui privačiuose namuose, viešbučiuose ar restoranuose, kurio metu tas produktas parduodamas) taikomos bendrosios NKVD nuostatos. Už agresyvią ir klaidinančią praktiką tokių pardavimo renginių metu nacionalinės institucijos gali taikyti sankcijas, remdamosi kiekvienu konkrečiu atveju atliekamu vertinimu pagal NKVD 5–9 straipsnius. Be to, pagal NKVD I priedą draudžiama praktika, kai prekiautojas sudaro įspūdį, kad jis veikia ne su savo profesija susijusiais tikslais, ir praktika, kuria sudaromas įspūdis, kad vartotojas negali palikti patalpų, kol bus sudaryta sutartis. Pažymėtina ir tai, kad NKVD nedaro poveikio leidimų išdavimo tvarkai ir nacionalinėms priemonėms, kurių imamasi kitais nei vartotojų apsauga tikslais (pavyzdžiui, dėl kultūrinių priežasčių, padorumo ir kt.), todėl jos nepriskiriamos NKVD taikymo sričiai.

Atliekant šiai ataskaitai skirtą pagrindžiamąjį tyrimą nenustatyta jokių nacionalinių atvejų ar vykdymo užtikrinimo veiksmų, konkrečiai susijusių su **pardavimo renginiais**.

Pagrindžiamojo tyrimo tikslais atliekant vartotojų apklausą **tik nedidelė dalis vartotojų** (16 proc.: nuo 28 proc. Rumunijoje iki 11 proc. Portugalijoje) nurodė, kad per pastaruosius 12 mėnesių dalyvavo kokio nors **produkto demonstravimo renginiuose privačiuose namuose, viešbutyje**

[63] Tyrimų įmonių grupės „Ipsos“ 2023 m. kovo 27 d. – balandžio 21 d. 12-oje ES valstybių narių (Čekijoje, Estijoje, Ispanijoje, Italijoje, Latvijoje, Lenkijoje, Lietuvoje, Nyderlanduose, Prancūzijoje, Slovakijoje, Švedijoje ir Vokietijoje) atlikta internetinė apklausa, skelbiama adresu https://directsellingeurope.eu/sites/default/files/2023-07/Ipsos%20Survey%202023%20-%20Full%20Visual.pdf.

ar restorane, kurių metu tas produktas buvo parduodamas[64]. Tokia pat dalis respondentų (16 proc.: nuo 23 proc. Švedijoje ir Prancūzijoje iki 6 proc. Vengrijoje) nurodė susidūrę su **nepageidaujamu apsilankymu išnešiojamosios prekybos tikslais**. Dar mažiau respondentų dalyvavo **komercinėse ekskursijose** – jų dalis siekė 11 proc. (nuo 14 proc. Prancūzijoje iki 8 proc. Portugalijoje ir Vengrijoje).

Vis dėlto dauguma su šiais pardavimo metodais susidūrusių respondentų (67 proc. išnešiojamosios prekybos ir pardavimo renginių atveju ir 70 proc. komercinių ekskursijų atveju) nurodė **jautę spaudimą pirkti**[65]. Didžiausia vartotojų, kurie **nepageidaujamų apsilankymų** metu jautė spaudimą, dalis buvo Estijoje (81 proc.), o mažiausia – Prancūzijoje (50 proc.). Kalbant apie **komercines ekskursijas**, daugiausia spaudimą patyrusių vartotojų buvo Lenkijoje (78 proc.), o mažiausia – Italijoje (63 proc.). Kalbant apie **produktų demonstravimo renginius** privačiuose namuose, viešbučiuose ar restoranuose, didžiausia spaudimą patyrusių vartotojų dalis buvo Portugalijoje (79 proc.), o mažiausia – Prancūzijoje (59 proc.).

Į suinteresuotųjų subjektų apklausą buvo įtraukti klausimai apie **numanomą** galimos nesąžiningos praktikos, pavyzdžiui, spaudimo pirkti, klaidinančios informacijos, naudojamos taikant šiuos pardavimo metodus, **žalą vartotojams** ir būtinas priemones[66].

Kalbant apie **išnešiojamąją prekybą**, gauti 128 atskiri atsakymai, iš kurių 87-iais pareikšta tam tikra nuomonė, o 41 atsakymas buvo „nežinau“. Iš 23 respondentų **nacionalinių ministerijų ir vykdymo užtikrinimo institucijų** (atstovavusių 17 valstybių narių) 17 respondentų (atstovavusių 12 valstybių narių) laikėsi nuomonės, kad išnešiojamoji prekyba vartotojams daro didelę arba vidutinę žalą. Iš 13 respondentų vartotojų asociacijų (nacionalinių asociacijų iš aštuonių valstybių narių ir dviejų ES lygmens asociacijų) 12 respondentų manė, kad išnešiojamoji prekyba vartotojams daro didelę arba vidutinę žalą. Nė vienas respondentas iš **verslo asociacijų** kategorijos (28 respondentai) nemanė, kad išnešiojamoji prekyba vartotojams daro didelę arba vidutinę žalą.

Dėl **komercinių ekskursijų** 76 respondentai pareiškė savo nuomonę, o 52 respondentai atsakė „nežinau“. Iš 25 respondentų **nacionalinių ministerijų ir vykdymo užtikrinimo institucijų** (atstovavusių 16-ai valstybių narių) 12 respondentų (atstovavusių 10-čiai valstybių narių) laikėsi nuomonės, kad komercinės ekskursijos vartotojams daro didelę arba vidutinę žalą. Iš 13 respondentų vartotojų asociacijų (nacionalinių asociacijų iš aštuonių valstybių narių ir dviejų ES lygmens asociacijų) 11 respondentų manė, kad išnešiojamoji prekyba vartotojams daro didelę arba vidutinę žalą. Nė vienas respondentas iš 27 **verslo asociacijų** nemanė, kad išnešiojamoji prekyba vartotojams daro didelę arba vidutinę žalą.

Galiausiai, kalbant apie organizuotus **pardavimo renginius**, iš 127 respondentų 78 respondentai pareiškė tam tikrą nuomonę, o 49 respondentai atsakė „nežinau“. Iš 19 respondentų **nacionalinių ministerijų ir vykdymo užtikrinimo institucijų** (atstovavusių 13 valstybių narių) 14 respondentų (atstovavusių 11 valstybių narių) laikėsi nuomonės, kad pardavimo renginiai vartotojams daro didelę arba vidutinę žalą. Iš 14 respondentų vartotojų asociacijų (nacionalinių asociacijų iš

[64] Vartotojų apklausos 15 klausimas „Ar per pastaruosius 12 mėnesių susidūrėte su kokia nors iš toliau nurodytų pardavimo praktikų?“.

[65] Vartotojų apklausos 15.1 klausimas „Ar tokiais atvejais dėl taikomos pardavimo praktikos jautėte spaudimą pirkti atitinkamą produktą ar paslaugą?“.

[66] Suinteresuotųjų subjektų apklausos 22 klausimas „Ar manote, kad vartotojai patiria žalą dėl nesąžiningos komercinės praktikos (t. y. spaudimo pirkti, klaidinančios informacijos), kai toliau nurodyti pardavimo metodai taikomi ne įprastose pardavėjo prekybai skirtose patalpose?“.

aštuonių valstybių narių ir trijų ES lygmens asociacijų) 11 respondentų manė, kad pardavimo renginiai daro didelę arba vidutinę žalą. Nė vienas iš 27 respondentų **verslo asociacijų** nepasakė, kad tokie renginiai daro didelę arba vidutinę žalą.

Respondentų, kurie manė, kad tokie pardavimo metodai daro **didelę arba vidutinę** žalą, buvo paklausta, **kokių priemonių**, jų nuomone, **būtų galima imtis siekiant geriau apsaugoti vartotojus**[67]. 40 tokių atsakymų buvo pateikta dėl išnešiojamosios prekybos, 31 – dėl komercinių ekskursijų ir 34 – dėl organizuotų pardavimo renginių.

Kalbant apie **išnešiojamąją prekybą**, iš 16 respondentų **nacionalinių ministerijų ir vykdymo užtikrinimo institucijų** (atstovavusių 10-čiai valstybių narių) aštuoni respondentai (atstovavę šešioms valstybėms narėms) palaikė galimybę **užtikrinti geresnį** galiojančių taisyklių **vykdymą**, du respondentai (atstovavę vienai ir tai pačiai valstybei narei) – galimybę nustatyti **griežtesnes konkrečiai pritaikytas nacionalines taisykles**, o keturi respondentai (atstovavę trims valstybėms narėms) – galimybę nustatyti **griežtesnes ES masto taisykles**.

Kalbant apie **komercines ekskursijas**, iš 16 respondentų **nacionalinių ministerijų ir vykdymo užtikrinimo institucijų** (atstovavusių 10 valstybių narių) septyni respondentai (atstovavę trims valstybėms narėms) pritarė galimybei **užtikrinti geresnį** galiojančių taisyklių **vykdymą**, vienas respondentas – galimybei nustatyti **griežtesnes konkrečiai pritaikytas nacionalines taisykles**, o du respondentai (atstovavę dviem valstybėms narėms) – galimybei nustatyti **griežtesnes ES masto taisykles**.

Kalbant apie organizuotus **pardavimo renginius**, iš 16 respondentų iš **nacionalinių ministerijų ir vykdymo užtikrinimo institucijų** (atstovavusių 10-čiai valstybių narių) keturi respondentai (atstovavę keturioms valstybėms narėms) pritarė galimybei **užtikrinti geresnį** galiojančių taisyklių **vykdymą**, du respondentai (atstovavę dviem valstybėms narėms) – galimybei nustatyti **griežtesnes konkrečiai pritaikytas nacionalines taisykles**, o keturi respondentai (atstovavę keturioms valstybėms narėms) – galimybei nustatyti **griežtesnes ES masto taisykles**.

Nacionaliniu lygmeniu Nyderlandų vartotojų ir rinkų institucija (ACM) 2022 m. atliko vartotojų tyrimą[68]. Ji padarė išvadą, kad taikant išnešiojamosios prekybos metodą daugiausia sudaromos sutartys dėl energijos tiekimo, taip pat parduodami loterijos bilietai, telefono ir plačiajuosčio ryšio planai bei renkamos aukos labdaros organizacijoms. Tyrimo ataskaitoje pažymėta, kad vykdant išnešiojamąją prekybą daug vartotojų patiria spaudimą sudaryti sutartis.

Apibendrinant galima pasakyti, kad, remiantis surinktais duomenimis apie 10 valstybių narių, tik santykinai nedidelė dalis vartotojų susiduria su trimis nagrinėjamais pardavimo metodais. Vis dėlto didelė dalis tokių vartotojų, kurie praktiškai susidūrė su tokiais metodais, pranešė patyrę spaudimą pirkti, todėl kyla susirūpinimas dėl atitinkamų pardavėjų taikomos komercinės praktikos sąžiningumo. Kelios valstybės narės pasinaudojo naujosiomis NKVD ir VTD numatytomis reguliavimo galimybėmis nustatyti konkrečias papildomas taisykles ir apribojimus ir (arba) sustiprinti vartotojo teisę atsisakyti sutarties tais atvejais, kai vykdoma išnešiojamoji prekyba ir rengiamos komercinės ekskursijos. Dar per anksti daryti išvadas dėl šių priemonių poveikio.

[67] Suinteresuotųjų subjektų apklausos 23 klausimas „Kokių priemonių reikia imtis siekiant tokiais atvejais geriau apsaugoti vartotojus?“.

[68] Pateikiamas adresu https://www.acm.nl/en/publications/acm-study-reveals-doorstep-selling-major-nuisance-consumers.

Kalbant apie **pardavimo renginius** (produktų demonstravimą), šios ataskaitos rengimo tikslais atlikus tyrimą nenustatyta, kad valstybės narės ar suinteresuotieji subjektai aktyviai ragintų imtis reguliavimo veiksmų. Pozicijų dokumentuose, gautuose per viešas[69] ir tikslines konsultacijas, padėtis pardavimo renginių srityje taip pat nebuvo įvardyta kaip viena iš didelių problemų. NKVD valstybėms narėms suteikiama galimybė pažaboti nesąžiningą praktiką per pardavimo renginius taikant bendrąsias nuostatas dėl kovos su klaidinančia ir agresyvia praktika, taip pat konkrečius atitinkamus draudimus į juodąjį sąrašą įtrauktai veiklai.

10. Interneto paieškų skaidrumas

Modernizavimo direktyva į NKVD (7 straipsnio 4a dalis) įtrauktas reikalavimas **įmonėms palaikant santykius su vartotojais informuoti vartotojus apie pagrindinius parametrus, kurie lemia interneto paieškos rezultatų reitingą**. Juo papildytas analogiškas Platformų ir įmonių santykių reglamentu[70] nustatytas įpareigojimas, taikomas įmonių tarpusavio santykių srityje. Pagal NKVD tie reikalavimai taikomi elektroninėms prekyvietėms ir palyginimo priemonėms, kuriose ir kuriomis vartotojai gali ieškoti produktų, kuriuos siūlo trečiosios šalys (t. y. kiti prekiautojai, taip pat vartotojai, siūlantys prekes ir paslaugas platformose, kuriose tarpininkaujama vartotojams vykdant tarpusavio prekybą). Panašus reikalavimas taip pat įtrauktas į VTD (6a straipsnis) ir jis taikomas tik elektroninėms prekyvietėms. Be to, į NKVD I priedą (11a punktas) įtrauktas konkretus draudimas tarp paieškos rezultatų rodyti neatskleistą reklamą ir reklaminius pranešimus apie produktus.

Be to, kiek tai sietina su rekomendavimo sistemomis, Skaitmeninių paslaugų akte reikalaujama, kad nuostatose ir sąlygose būtų suteikiama daugiau skaidrumo dėl naudojamų pagrindinių parametrų, taip pat informacijos ir funkcijų, susijusių su vartotojų galimybėmis keisti tuos parametrus arba daryti jiems įtaką. Skaitmeninių paslaugų akte taip pat nustatytas interneto platformoms taikomas įpareigojimas visiems paveiktiems paslaugos gavėjams pateikti aiškų ir konkretų motyvų paaiškinimą, kodėl apribojamas paslaugos gavėjo pateiktų konkrečių informacijos elementų matomumas, įskaitant turinio pašalinimą, prieigos prie turinio panaikinimą ar matomumo mažinimą. Kiek tai sietina su labai didelėmis interneto platformomis ir labai didelėmis interneto paieškos sistemomis, Skaitmeninių paslaugų akte reikalaujama, kad būtų suteikiama galimybė naudotis bent viena personalizavimu negrindžiama rekomendavimo sistema.

Kalbant apie tai, **kaip vartotojai suvokia reitingo nustatymo internete skaidrumą**, 2023 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinėje vartotojų, kurie nurodė bent „kartais“ negalintys suprasti paieškos rezultatų reitingo nustatymo metodo, dalis siekė 52 proc. (2021 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinėje – 54 proc.). Pagrindžiamojo tyrimo tikslais atliktos vartotojų apklausos duomenimis, 21 proc. vartotojų peržiūrint paieškos rezultatus („dažnai“ arba „dažniausiai“) nelengva rasti informacijos apie parametrus, naudotus tų paieškos rezultatų reitingams nustatyti, o dar 27 proc. vartotojų nurodė, kad jiems „kartais“ sunku gauti tokią informaciją. Kalbant apie mokamos reklamos arba turinio rodymą tarp paieškos rezultatų, 2023 m. vartotojų sąlygų rezultatų

[69] Viešos konsultacijos tema „Skaitmeninis teisingumas. ES vartotojų teisės tinkamumo patikrinimas“, informacija pateikiama adresu https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13413-Digital-fairness-fitness-check-on-EU-consumer-law/public-consultation_lt.

[70] 2019 m. birželio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2019/1150 dėl verslo klientams teikiamų internetinių tarpininkavimo paslaugų sąžiningumo ir skaidrumo didinimo (OL L 186, 2019 7 11, p. 57). Platformų ir įmonių santykių reglamente, be kitų reikalavimų, nustatyti interneto platformų ir paieškos sistemų skaidrumo reikalavimai, susiję su reitingo nustatymo kriterijais palaikant santykius su verslo klientais.

suvestinėje nustatyta, kad 75 proc. vartotojų bent „kartais“ pastebi tarp paieškos rezultatų pateikiamą paslėptą reklamą (2021 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės duomenimis – 78 proc. vartotojų).

Atliekant pagrindžiamąjį tyrimą taip pat buvo atliktas **atitikties patikrinimas**, siekiant įvertinti 85 interneto svetainių ir taikomųjų programų 10-yje valstybių narių **vartotojams teikiamą informaciją** apie paieškos rezultatų reitingų nustatymo parametrus ir **mokamos reklamos ir (arba) turinio rodymo skaidrumą**.

Iš rezultatų matyti, kad tik 35 proc. interneto svetainių (30 iš 85 interneto svetainių) vartotojai buvo informuojami apie **parametrus, turinčius įtakos standartiniam paieškos rezultatų reitingui**. Tais atvejais, kai buvo pateikiama informacija apie rezultatų reitingo nustatymą, ji iš esmės buvo aiški, tačiau buvo paaiškinami tik bendrieji principai (t. y. kad reitingas grindžiamas produktų paieška, produkto populiarumu arba iš partnerių gautu atlygiu). Šie rezultatai iš esmės atitinka ankstesnio tyrimo dėl interneto platformų atitikties reitingo nustatymo skaidrumo reikalavimams palaikant santykius su verslo klientais, kuris buvo atliktas rengiant 2023 m. Komisijos ataskaitą dėl Platformų ir įmonių santykių reglamento, rezultatus. Atlikus šį tyrimą nustatyta, kad tik trečdalyje visų nagrinėtų interneto platformų nuostatų ir sąlygų buvo pateikta informacija apie pagrindinius reitingo nustatymo parametrus ir net tais atvejais aprašymai buvo gana bendro pobūdžio[71].

Penktadaliu atvejų (19,7 proc. paieškų 15-oje iš 85-ių interneto svetainių) tarp geriausių paieškos rezultatų buvo pateikti rezultatai, įvardyti kaip **mokamas turinys (reklama)**. Daugumoje šių rezultatų prie mokamos reklamos arba turinio buvo prirašyti žodžiai „remiama“ (37,7 proc.) arba „reklama“ (33,3 proc.). Tarp kitų atpažinimo būdų – piktogramos arba nuorodos, kurias spustelėjus naudotojas nukreipiamas į kitą puslapį, kuriame pateikiama informacija, arba, užvedus pelės žymeklį ant piktogramos, atsiranda tekstas, kuriame nurodoma, kad rezultatas yra remiamas (26,1 proc. atvejų).

Kalbant apie taisyklių, susijusių su mokamos reklamos žymėjimu, vykdymo užtikrinimą ES lygmeniu, 2022 m. ėmusis koordinuotų veiksmų pagal BVAS reglamentą platforma „TikTok“ įsipareigojo vaizdo įrašuose rodomą mokamą reklamą pažymėti nauju ženklu, kurio veiksmingumas turi būti patikrintas[72].

Apibendrinant galima pasakyti, kad iš duomenų, surinktų atlikus vartotojų apklausą ir atrinktų interneto svetainių atitikties patikrinimą, taip pat pateikiamų vartotojų sąlygų rezultatų suvestinėse, matyti, kad reikia padidinti paieškos rezultatų reitingo nustatymo parametrų skaidrumą. Be to, interneto paieškos funkcijų, kai tarp paieškos rezultatų rodoma reklama arba mokamas turinys, paslaugų teikėjai turi užtikrinti, kad tokia reklama ir turinys būtų aiškiai matomi vartotojams ir lengvai atskiriami nuo kitų rezultatų.

11. Vartotojų atsiliepimai

Modernizavimo direktyva į NKVD (7 straipsnio 6 dalis) įtrauktas konkretus skaidrumo reikalavimas, kad prekiautojai, kurie suteikia galimybę susipažinti su atsiliepimais, **informuotų vartotojus apie tai, ar ir kaip jie užtikrina, kad skelbiami atsiliepimai būtų gauti iš vartotojų,**

[71] Komisijos ataskaita dėl pirmos preliminarios Reglamento (ES) 2019/1150 įgyvendinimo peržiūros, COM(2023) 525.
[72] Daugiau informacijos pateikiama adresu https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/lt/ip_22_3823.

kurie iš tikrųjų naudojo arba įsigijo produktą. Be to, ja į I priedą (23b ir 23c punktai) įtraukti konkretūs klaidinančios praktikos draudimai. Pagal šias nuostatas atsiliepimai turėtų būti aiškinami plačiai, kaip apimantys ne tik tekstinius pranešimus, bet ir, pavyzdžiui, įvertinimus žvaigždutėmis ir panašias priemones, kuriomis vartotojai išreiškia savo nuomonę apie produktą ar prekiautojo veiklą.

Vienas iš didelių iššūkių atsiliepimų srityje yra susijęs su **priemonėmis, kurių prekiautojai**, leidžiantys susipažinti su vartotojų atsiliepimais, visų pirma interneto tarpininkai (pvz., elektroninės prekyvietės ir specialios atsiliepimų platformos), **turi imtis**, kad laikytųsi I priedo naujojo 23b punkto reikalavimų. Pagal šį punktą draudžiama teigti, kad atsiliepimus apie produktą pateikė vartotojai, kurie iš tikrųjų juo naudojosi ar jį įsigijo, nesiimant pagrįstų ir proporcingų veiksmų siekiant patikrinti, ar atsiliepimus pateikė tokie vartotojai. Pagal šią nuostatą **prekiautojai, kurie nusprendžia rodyti atsiliepimus, kuriuos jie pateikia kaip vartotojų atsiliepimus, turi imtis priemonių**, kuriomis, jų neprilyginant bendrai pareigai vykdyti stebėseną ar nustatyti faktus (žr. Skaitmeninių paslaugų akto 8 straipsnį), padidinama tikimybė, kad tokie atsiliepimai atspindės faktinę naudotojų patirtį. Viena vertus, šiuo reikalavimu nustatomi minimalūs įpareigojimai, kurių turi laikytis visi prekiautojai, suteikiantys galimybę susipažinti su vartotojų atsiliepimais, pavyzdžiui, įpareigojimai leisti atsiliepimus pateikti tik tiems naudotojams, kurie įsigijo atitinkamą produktą, arba kitais atvejais, kai galimybę susipažinti su atsiliepimais suteikiantis prekiautojas nekontroliuoja pagrindinių sandorių, reikalauti, kad naudotojas pateiktų to produkto naudojimo įrodymą. Kita vertus, šio reikalavimo proporcingumo ir pagrįstumo elementas reiškia, kad tokie prekiautojai turi imtis **jų verslo modelį ir nustatytą riziką atitinkančių papildomų priemonių, kad užkirstų kelią melagingiems atsiliepimams ir juos pašalintų** (pavyzdžiui, kai jie yra vadinamųjų melagingų atsiliepimų tarpininkų vykdomos veiklos objektas, žr. toliau). Tokios priemonės gali apimti, pavyzdžiui, skaitmeninių ir dirbtiniu intelektu grindžiamų priemonių įdiegimą siekiant analizuoti atsiliepimus ir sustabdyti melagingus atsiliepimus.

Kalbant apie interneto tarpininkus, melagingi atsiliepimai yra neteisėtas turinys ir jiems taikomi Skaitmeninių paslaugų akto reikalavimai dėl neteisėto turinio pašalinimo. Be to, interneto tarpininkai tam tikromis sąlygomis atleidžiami nuo atsakomybės už tokių atsiliepimų neteisėtumą arba galimų reikalavimų atlyginti žalą dėl tokių atsiliepimų.

Apie problemas, susijusias su vartotojų atsiliepimų **autentiškumu**, buvo pranešta, pavyzdžiui, 2021 m. BVAS institucijoms atliekant **vienalaikį vartotojų atsiliepimų patikrinimą**[73] (t. y. prieš pradedant taikyti Modernizavimo direktyvą) – abejonių dėl atsiliepimų patikimumo kilo patikrinus beveik du trečdalius analizuotų internetinių parduotuvių, prekyviečių, rezervavimo svetainių, paieškos sistemų ir palyginimo paslaugų svetainių.

2023 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės duomenimis, 69 proc. **vartotojų** bent „kartais“ **matė vartotojų atsiliepimus**, kurie atrodė netikri (2021 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės duomenimis – 67 proc. vartotojų). Kalbant apie prekiautojams, kurie vartotojams leidžia susipažinti su atsiliepimais, taikomą įpareigojimą užtikrinti skaidrumą, pagrindžiamojo tyrimo tikslais atliktoje vartotojų apklausoje 56 proc. vartotojų nurodė, kad jie bent „kartais“ negalėjo rasti informacijos apie tai, kaip renkami atsiliepimai, ir ar įmonė užtikrina, kad skelbiami atsiliepimai būtų gauti iš tikrų vartotojų.

[73] https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/sweeps_lt#ref-2021--sweep-on-online-consumer-reviews.

Atliekant pagrindžiamąjį tyrimą taip pat buvo analizuojama, **kaip prekiautojai laikosi** NKVD nustatyto naujojo informacijos teikimo reikalavimo. Iš 85 patikrintų elektroninės prekybos ir kelionių interneto svetainių 10-yje valstybių narių vartotojų atsiliepimai buvo pateikiami 52 interneto svetainėse. Tik pusėje iš šių 52 interneto svetainių buvo pateikta informacija apie atsiliepimų naudojimą ir tvarkymą. Tais atvejais, kai tokia informacija buvo prieinama, ji buvo pateikiama atitinkamos interneto svetainės nuostatose ir sąlygose[74].

Kelios organizacijos nacionaliniu lygmeniu atliko vartotojų atsiliepimų tyrimus. 2023 m. Švedijos vartotojų agentūra atliko vienalaikį vartotojų atsiliepimų draudimo srityje patikrinimą[75], apimantį 20 įmonių, kurios skelbė vartotojų atsiliepimus. Ji padarė išvadą, kad beveik visos į šį vienalaikį patikrinimą įtrauktos įmonės kartu su atsiliepimais nenurodė, ar juos pateikė vartotojai, kurie iš tikrųjų naudojo arba įsigijo atitinkamus produktus. Vokietijos vartotojų organizacijų federacijos (vok. *Verbraucherzentrale Bundesverband*, VvBz) 2023 m. atlikto tyrimo duomenimis, dauguma iš 30 analizuotų paslaugų teikėjų neatitiko internetiniams atsiliepimams taikomų informacijos teikimo reikalavimų arba juos atitiko nevisiškai[76]. Pastarajame tyrime taip pat atkreiptas dėmesys į susirūpinimą keliančią interneto svetainių operatorių praktiką, kai jie savo puslapiuose pateikia atsiliepimus iš išorės vertinimo portalų, kartais vartotojams nesuteikdami informacijos apie tų išorės vertinimų kilmės patikrinimą.

Kalbant apie vykdymo užtikrinimą, ES lygmeniu 2023 m. nacionalinės institucijos užbaigė koordinuotus veiksmus pagal BVAS reglamentą dėl kelių įmonės „Google“ paslaugų („Google Store“, „Google Play Store“, „Google Ads“ ir „Google Search“, „Google Flights“ ir „Google Hotels“), kurie, be kitų klausimų, apėmė praktiką, susijusią su vartotojų atsiliepimais naudojantis paslauga „Google Hotels“. Įmonė „Google“ sutiko padaryti pakeitimus, kuriais būtų paaiškinama, kad įmonė netikrina su paslauga „Google Hotels“ susijusių atsiliepimų[77].

Pastaraisiais metais **kelios vartotojų teisių apsaugos institucijos** ėmėsi veiksmų dėl vartotojų atsiliepimų. Pavyzdžiui, 2022 m. Nyderlandų vartotojų ir rinkų institucija (ACM) vienai internetinei parduotuvei skyrė baudą[78] už vartotojų klaidinimą parduodant įvairias vartojimo prekes. Toje internetinėje parduotuvėje buvo skelbiami melagingi teigiami atsiliepimai ir nuslepiami neigiami atsiliepimai. 2021 m. ACM ėmėsi veiksmų prieš nuomonės formuotojus, kurie nurodo netikrą patiktukų skaičių ir naudojasi netikrais sekėjais[79]. 2023 m. Lenkijos konkurencijos ir vartotojų apsaugos tarnyba (UOKiK) ėmėsi veiksmų prieš įmones, kurios užsiima prekyba melagingais vartotojų atsiliepimais[80]. Vokietijos teismas 2022 m. sprendime nurodė, kad

[74] Šiose interneto svetainėse susipažinti su nuostatomis ir sąlygomis buvo galima spustelėjus šalia atsiliepimų pateiktą nuorodą arba smulkiu šriftu pateikiamame interneto svetainių bendrosios informacijos skyrelyje (t. y. nuslinkus į puslapio pabaigą ir spustelėjus skiltį „Nuostatos ir sąlygos“).

[75] https://www.konsumentverket.se/contentassets/ce53a8b52bad4bf6b0e9138487ab4302/pm---granskning-av-konsumentrecensioner-pa-forsakringsomradet.pdf.

[76] https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/online-bewertungen-null-sterne-beim-marktcheck.

[77] https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/social-media-and-search-engines_lt#google.

[78] https://www.acm.nl/en/publications/acm-fines-online-store-trendx-having-misled-consumers.

[79] https://www.acm.nl/en/publications/influencers-stop-using-fake-likes-and-fake-followers-following-warning-issued-acm.

[80] https://archiwum.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=20066.

bendras atsiliepimų, kuriais grindžiamas vidutinis įvertinimas, skaičius ir laikotarpis, per kurį tie atsiliepimai pateikiami, yra esminė informacija, kaip apibrėžta NKVD 7 straipsnio 1 dalyje[81].

Daug problemų, susijusių su sukčiavimu atsiliepimais, kyla dėl vadinamųjų **melagingų atsiliepimų tarpininkų** vykdomos veiklos. Tokie tarpininkai yra specializuotos neteisėtą veiklą vykdančios įmonės, kurios (ypač socialiniuose tinkluose) skelbia melagingus naudotojų (kurie gali būti faktiniai atitinkamų produktų naudotojai arba pirkėjai) atsiliepimus įmonių, kurios pasitelkia tokius tarpininkus siekdamos reklamuoti savo verslą elektroninėse prekyvietėse arba specializuotose atsiliepimų priemonėse, naudai. Be to, gauta pranešimų apie atsiliepimų tarpininkus, kurie siūlosi įmonėms atsiliepimų svetainėse paskelbti melagingus teigiamus atsiliepimus ir kerštauja įmonėms, kurios atsisako tokių paslaugų, imdami skelbti melagingus neigiamus atsiliepimus. Kai kurios susijusios ES įmonės praneša, kad dėl melagingų atsiliepimų tarpininkų pateikia skundus dėl nusikalstamos veikos ir imasi privačių vykdymo užtikrinimo veiksmų. Dar vienas iš šios srities iššūkių – dirbtinio intelekto kuriami atsiliepimai, kuriuos gali būti sunkiau nustatyti.

Be vykdymo užtikrinimo veiksmų, kai kurios valstybės narės **paskelbė gaires**, padedančias padidinti informuotumą apie šioje srityje taikomas taisykles[82].

Komisija taip pat skatina **rinkos dalyvius imtis savanoriškų priemonių**. 2023 m. lapkričio mėn. 11 ES veikiančių interneto platformų („Allegro“, „AliExpress“, „Amazon“, „bol.com“, „CDiscount“, „eBay“, „eMAG“, „Etsy“, „Joom“, „Rakuten France“ ir „Wish“) pasirašė įsipareigojimą dėl vartotojų apsaugos. Savanoriški įsipareigojimai taikomi nuo 2024 m. liepos mėn. ir apima priemones, kuriomis siekiama didinti vartotojų atsiliepimų skaidrumą ir patikimumą, pavyzdžiui, naudotojams aiškiai pateikiant skatinamuosius atsiliepimus[83]. Šį įsipareigojimą pasirašiusios šalys kas šešis mėnesius teiks įsipareigojimų vykdymo ataskaitas. Konkrečiai turistų apgyvendinimo srityje Komisija šiuo metu taip pat rengia internetinių įvertinimų ir atsiliepimų elgesio kodeksą. Jis turėtų padėti padidinti kokybiškų apgyvendinimo paslaugų teikimo nuoseklumą, taip pat palyginamumą ir skaidrumą vartotojams visoje ES[84].

Apibendrinant galima pasakyti, kad **daugėja iššūkių, susijusių tiek su teigiamais, tiek su neigiamais melagingais atsiliepimais.** Prekiautojai, leidžiantys susipažinti su atsiliepimais, kuriuos jie nusprendžia pateikti kaip vartotojų atsiliepimus, ypač tie prekiautojai, kuriems neteisėta melagingų atsiliepimų tarpininkų veikla daro didelį poveikį, turi daugiau investuoti į melagingų atsiliepimų sustabdymą. Interneto platformos taip pat turi laikytis Skaitmeninių paslaugų akte nustatytų taisyklių, kad pažabotų neteisėtą turinį. Prekiautojai, leidžiantys susipažinti su

[81] Ši byla susijusi su atsakovu, valdančiu interneto svetainę, kurioje siūlomos nekilnojamojo turto agentų paslaugos. Joje buvo skelbiama, kad klientai šios platformos nekilnojamojo turto agentus įvertino vidutiniškai 4,7 iš 5 galimų žvaigždučių, tačiau nebuvo pateikta jokios papildomos informacijos. Daugiau informacijos: *Hamburg - 315 O 160/21 | LG Hamburg 15. Zivilkammer | Urteil | Wettbewerbsverstoß im Internet: Irreführung bei Werbung mit Kundenbewertungen in einem ...* (landesrecht-hamburg.de).

[82] Pavyzdžiui, Belgija (https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/guidelines-avis-en-ligne.pdf).

[83] https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/consumer-protection-pledge_lt?prefLang=lt#:~:text=The%20Consumer%20Protection%20Pledge%20sets,and%20Digital%20Consumer%20Rights%20Commitments.

[84] Parengti turistų apgyvendinimo įstaigų internetinių įvertinimų ir atsiliepimų elgesio kodeksą yra viena iš rekomendacijų, pateiktų atlikus galimų iniciatyvų ES lygmeniu ir įvairių suinteresuotųjų subjektų platformos turistų apgyvendinimo kokybės klausimais sukūrimo galimybių studiją. Jos santrauka pateikiama adresu https://op.europa.eu/lt/publication-detail/-/publication/957eef55-24e8-11ed-8fa0-01aa75ed71a1/language-lt.

atsiliepimais, taip pat turi užtikrinti skaidrumą vartotojams, kad šie galėtų susidaryti nešališką ir tikrovišką vaizdą apie atsiliepimų rinkimo sąlygas ir jų patikimumo ribotumą. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo institucijos turėtų šiai sričiai skirti itin daug dėmesio ir, kai tinkama, naudotis BVAS sistema, ypač kalbant apie neteisėtą melagingų atsiliepimų tarpininkų, kurie akivaizdžiai pažeidžia NKVD, veiklą. Šiuo požiūriu svarbu bendradarbiauti su pramonės atstovais.

12. Su sutarties šalimis susijęs prekyviečių skaidrumas

Modernizavimo direktyva į NKVD (7 straipsnio 4 dalies f punktas) ir VTD (6a straipsnio 1 dalies b punktas) įtrauktos naujos nuostatos dėl skaidrumo, susijusio su sutarties šalimis elektroninėse prekyvietėse. Elektroninių prekyviečių paslaugų teikėjai turi pateikti vartotojams informaciją apie prekes, paslaugas ar skaitmeninį turinį siūlančios trečiosios šalies statusą, apie tai, ar taikomi vartotojų apsaugos teisės aktai, ir nurodyti, kuris prekiautojas (tiekėjas trečioji šalis ar elektroninė prekyvietė) yra atsakingas už vartotojų teisių, susijusių su sutartimi, užtikrinimą (pavyzdžiui, prekių pristatymą arba teisę atsisakyti sutarties).

Be to, Skaitmeninių paslaugų aktu elektroninės prekyvietės įpareigojamos rinkti informaciją apie prekiautojo tapatybę, dėti visas pastangas siekiant įvertinti, ar informacija yra patikima ir išsami, teikti tokią informaciją vartotojams ir, kai prašoma, tokią informaciją pateikti institucijoms, taip pat sustabdyti sutartinius santykius su prekiautojais, teikiančiais netikslią ar neišsamią informaciją (vadinamosios taisyklės „pažink savo verslą klientą“).

Pagrindžiamojo tyrimo tikslais atliekant atitikties patikrinimą ir vartotojų apklausą, taip pat 2023 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinėje buvo nagrinėjama, kaip prekiautojai laikosi šio skaidrumo reikalavimo ir kaip vartotojai suvokia skaidrumą prekyvietėse.

Kalbant apie **vartotojų suvokimą**, 2023 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinėje 7 proc. apklaustų vartotojų nurodė, kad jiems kilo problemų dėl to, kad jie, nusipirkę produktą elektroninėje prekyvietėje, išsiaiškino jį įsigiję ne iš profesionalaus pardavėjo, o iš privataus fizinio asmens. Pagrindžiamojo tyrimo tikslais atliekant vartotojų apklausą 47 proc. vartotojų nurodė, kad jiems, apsiperkant internetu, bent kartais būna neaišku, kas yra pardavėjas ir kas bus atsakingas už jų produktų pristatymą, o 35 proc. nurodė retai susiduriantys arba niekada nesusidūrę su tokiu dviprasmiškumu.

Pagrindžiamojo tyrimo tikslais atliekant 50 elektroninių prekyviečių 10-yje valstybių narių **atitikties patikrinimą** taip pat buvo nagrinėjami vartotojams teikiamos informacijos apie sutarties šalis skaidrumo klausimai (iš viso įvertinta 212 produktų). 65,6 proc. atvejų paieškos rezultatų puslapyje buvo pateikta informacija apie tai, ar pardavėjas yra pati prekyvietė, ar kita šalis. Produktų puslapiuose produktų, šalia kurių pateikiama informacija apie tai, kas yra prekiautojas, dalis 46 interneto svetainėse padidėjo iki 85 proc., o tai atspindi gana aukštą skaidrumo lygį. Be to, 65 proc. šių patikrinimo atvejų tyrėjai galėjo aiškiai pamatyti ir lengvai įžiūrėti informaciją apie pardavėjo statusą (profesionalus pardavėjas ar fizinis asmuo).

Apibendrinant galima pasakyti, kad iš elektroninių prekyviečių tyrimo matyti, kad jose iš esmės laikomasi naujojo reikalavimo teikti informaciją apie tiekėjų trečiųjų šalių statusą. Vartotojų, kurie pranešė patyrę problemų dėl to, kad nesuprato, jog pardavėjas nėra profesionalus prekiautojas, dalis yra palyginti nedidelė. Vis dėlto daug pirkėjų internetu nurodo, kad jiems kyla neaiškumų dėl pardavėjo tapatybės ir jų sandorio sudarymo tvarkos.

13. Individualizuota kainodara

Prekiautojai, remdamiesi automatizuotu sprendimų priėmimu ir vartotojų profiliavimu, gali konkretiems vartotojams ar vartotojų grupėms individualizuoti savo pasiūlymų kainą. Modernizavimo direktyva į VTD įtrauktas naujas reikalavimas prekiautojams informuoti internetu perkančius vartotojus apie tai, kad kaina buvo individualizuota taikant automatizuotą sprendimų priėmimą (6 straipsnio 1 dalies ea punktas). Šiuo reikalavimu dėl skaidrumo pardavimo vietoje papildomas Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas[85], kuriame nustatytos asmens duomenų rinkimo ir tvarkymo taisyklės.

Vis dar atsiranda individualizuotos kainodaros praktikos įrodymų. Komisijos 2018 ir 2022 m. atliktuose tyrimuose[86] nenustatyta nuoseklių ir sistemingų individualizuotos kainodaros ar pasiūlymų įrodymų. 2022 m. Europos Parlamento individualizuotos kainodaros tyrime padaryta išvada, kad empiriniai individualizuotos kainodaros masto įrodymai nėra įtikinami[87]. Vartotojų organizacijoms atlikus tyrimus nustatyta įrodymų, kad pažinčių internetu, apgyvendinimo ir oro linijų sektoriuose taikoma kainų individualizavimo praktika[88].

Pastaruoju metu atliktose vartotojų apklausose pateikiama papildomos informacijos apie tai, **kaip vartotojai suvokia** individualizuotą kainodarą. Pagrindžiamojo tyrimo tikslais atliekant vartotojų apklausą respondentų buvo klausiama apie jų patirtį per pastaruosius 12 mėnesių, kai interneto svetainėje arba el. paštu jiems buvo suteikta nuolaida arba pasiūlyta kaina, pateiktos kaip individualizuotos. Maždaug pusė (55 proc.) respondentų manė, kad jie bent „kartais“ susidūrė su tokio pobūdžio kainų individualizavimu. Rengiant 2023 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę vartotojų buvo klausiama apie jų apsipirkimo internetu patirtį per pastaruosius 12 mėnesių, visų pirma apie tai, kaip dažnai jie pastebėjo skirtingas prekių ar paslaugų kainas, palyginti su kitiems panašiems asmenims siūlomomis kainomis. Iš rezultatų matyti, kad 39 proc. apklaustų vartotojų manė bent „kartais“ susidūrę su tokia situacija (2021 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės duomenimis – 38 proc. vartotojų).

Kalbant apie tai, **kaip prekiautojai laikosi naujojo VTD nustatyto įpareigojimo teikti informaciją**, pagrindžiamojo tyrimo tikslais atliekant atitikties patikrinimą buvo analizuojami iš viso 207 produktai 85-iose interneto svetainėse ir (arba) programėlėse. Tyrėjai nė vienu atveju neįžvelgė jokio aiškaus įrodymo, kad kaina būtų buvusi individualizuota remiantis automatizuotu duomenų tvarkymu. Be to, tyrėjai bandė nustatyti galimus kainų skirtumus, į atitinkamą svetainę įėję naudodamiesi įprastomis ir „išvalytomis“ naršyklėmis, pastarosiose pašalinę sekimo

[85] 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL L 119, 2016 5 4, p. 1).

[86] 2018 m. kainų individualizavimo tyrimas ir 2022 m. tamsiųjų modelių tyrimas, pateikiami adresais: https://commission.europa.eu/publications/consumer-market-study-online-market-segmentation-through-personalised-pricingoffers-european-union_lt ir https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/evidence-based-consumer-policy/behavioural-research_lt.

[87] Žr. tyrimo 12 p., pateikiamas adresu https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2022/734008/IPOL_STU(2022)734008_EN.pdf.

[88] 2023 m. Europos vartotojų organizacijų asociacijos (BEUC) pozicijos dokumentas dėl individualizuotos kainodaros „Kiekvienas vartotojas – atskira rinka?“ (angl. *Each Consumer a Separate Market?*), pateikiamas adresu https://www.beuc.eu/position-papers/each-consumer-separate-market-beuc-position-paper-personalised-pricing.

priemones[89]. Taip jie nustatė kainų skirtumus 10-yje iš 85-ių interneto svetainių ir (arba) programėlių, arba 6 proc. visų 207 produktų atvejų. Įdomu tai, kad daugeliu atvejų, kai tyrėjai nustatė kainų skirtumą, atliekant paiešką naudojantis naršykle, turinčia prieigą prie asmeninės informacijos, buvo pasiūlyta mažesnė kaina nei naudojantis „išvalyta“ naršykle, kurioje buvo pašalintos sekimo priemonės.

Kalbant apie **vykdymo užtikrinimą ES lygmeniu**, 2022 m. nacionalinės institucijos BVAS tinkle ėmėsi koordinuotų veiksmų, kuriems vadovavo Nyderlandų institucijos, dėl elektroninės prekyvietės „Wish.com“ ir nustatė, kad neaišku, ar ir kaip prekiautojas taiko kainų individualizavimo praktiką. Platforma „Wish.com“ nusprendė ES nebetaikyti individualizuotos kainodaros metodų[90]. 2024 m., remdamasi dialogu su Komisija ir nacionalinėmis vartotojų apsaugos institucijomis BVAS tinkle, platforma „Tinder“ įsipareigojo informuoti vartotojus, kad joje siūlomos nuolaidos papildomoms paslaugoms individualizuojamos automatizuotomis priemonėmis[91]. Be šių koordinuotų veiksmų, iki šiol valstybės narės nepranešė apie tolesnius vykdymo užtikrinimo veiksmus, susijusius su VTD nustatytais reikalavimais teikti informaciją apie individualizuotą kainodarą.

Apibendrinant galima pasakyti, jog pardavėjai Europos Sąjungoje, atrodo, nenurodo, kad jų kainų pasiūlymai grindžiami automatizuotu duomenų apie tikslinio kliento profilį tvarkymu. Akivaizdu, kad dėl to negalima atmesti galimybės, kad kainos individualizuojamos; be to, vartotojai suvokia kainų skirtumus, kurie gali būti grindžiami automatizuotu duomenų tvarkymu, todėl jiems būtų taikomas naujasis VTD nustatytas informacijos teikimo reikalavimas. Iš rengiant šią ataskaitą atlikto nedidelio masto tyrimo matyti, kad kai kurie prekiautojai galbūt taiko kainų individualizavimo praktiką, tačiau remiantis šiais rezultatais negalima daryti bendrų išvadų, be kita ko, dėl teigiamo ar neigiamo tokios praktikos poveikio atitinkamiems vartotojams.

14. Automatizuotomis priemonėmis įsigytų renginių bilietų perpardavimas

Siekiant automatiškai pirkti didelės paklausos produktus, norint juos perparduoti už didesnę kainą, gali būti naudojami spekuliavimo atitinkamais produktais robotai (*scalper bots*). Modernizavimo direktyva į NKVD I priedą įtrauktas naujas 23a punktas[92], kuriuo prekiautojams draudžiama vartotojams perparduoti bilietus į kultūros ir sporto renginius, kuriuos jie įsigijo naudodami specializuotą programinę įrangą (robotus), kad apeitų pirminių bilietų pardavėjų nustatytus techninius apribojimus. Antrinėms bilietų pardavimo prekyvietėms svarbios ir kitos Modernizavimo direktyvos nuostatos, pvz., naujasis NKVD ir VTD nustatytas reikalavimas

[89] Pirmąją paiešką tyrėjai atliko naudodami įprastą naršyklę, prisijungę prie reguliariai naudojamų paskyrų ir interneto svetainių. Atlikdami antrą „išvalytą“ paiešką tyrėjai naudojosi VPN paslauga, kuria nustatyta jų buvimo vieta toje pačioje šalyje, atsijungę nuo visų paskyrų. Jie paieškas atliko niekada nenaudotoje naršyklėje ir prieš kiekvieną paiešką išvalydavo slapukus.

[90] https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/market-places-and-digital-services_lt#aliexpress-and-wish.

[91] https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/lt/ip_24_1344.

[92] Šis draudimas nedaro poveikio jokioms kitoms nacionalinėms priemonėms, kuriomis siekiama apsaugoti teisėtus vartotojų interesus ir užtikrinti kultūros politikos įgyvendinimą bei galimybes dalyvauti renginiuose, pavyzdžiui, reguliuoti bilietų perpardavimo kainą. Kai kurios valstybės narės, pvz., Airija, yra priėmusios konkrečias taisykles šiuo klausimu.

elektroninėms prekyvietėms informuoti vartotojus apie tai, ar bilietus parduodantis asmuo yra prekiautojas, ar vartotojas.

Renginių organizatoriai skundžiasi dėl perpardavėjų ir perpardavimo platformų praktikos, dėl kurios išpučiamos bilietų kainos, o perpardavimo platformoms susirūpinimą kelia tai, kad pirminiai pardavėjai plečia veiklą į antrinę perpardavimo rinką ir trukdo perparduoti bilietus konkuruojančiose antrinėse platformose. Naujasis NKVD draudimas taikomas tais atvejais, kai pirminiai bilietų pardavėjai įgyvendina technines priemones, kuriomis ribojamas masinis jų bilietų įsigijimas perpardavimo tikslais. Šis draudimas gali būti taikomas tik tuomet, jei tokie pirminiai pardavėjai nustato neteisėto bilietų įsigijimo atvejį ir apie jį praneša. Atlikus pagrindžiamąjį tyrimą nenustatyta teismų praktikos ar vykdymo užtikrinimo veiksmų, kurių nacionalinės institucijos ar privačios organizacijos iki šiol ėmėsi prieš naudojant spekuliavimo bilietais robotus įsigytų renginių bilietų perpardavėjus, pavyzdžių.

Kalbant apie bilietų perpardavimo praktiką apskritai, ėmusis **koordinuotų veiksmų pagal BVAS reglamentą**, po dialogo su Komisija ir nacionalinėmis vartotojų apsaugos institucijomis 2024 m. antrinė elektroninė bilietų į gyvai vykstančius renginius prekyvietė „Viagogo“ įsipareigojo geriau informuoti vartotojus apie bilietų perpardavimo sąlygas[93]. Taip pat gauta keletas pranešimų apie nacionalinius atvejus, susijusius su (nesąžininga) bilietų perpardavimo praktika[94].

Pagrindžiamojo tyrimo tikslais atliktos **vartotojų apklausos** duomenimis, 33 proc. vartotojų nurodė bent „kartais“ susidūrę su situacija, kai norėjo įsigyti bilietą į renginį, tačiau rado tik antrinių pardavėjų parduodamus bilietus už didesnę kainą[95]. Pusė respondentų su tokia situacija nesusidūrė arba to negalėjo prisiminti. Rengiant 2023 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę 21 proc. vartotojų, atsakydami į bendresnio pobūdžio klausimą apie perpardavimo praktiką, susijusią ne vien su renginių bilietais, nurodė bent „kartais“ įsigiję naują produktą iš perpardavėjo už didesnę kainą, nes oficialioje prekės ženklo interneto svetainėje jis buvo išparduotas.

Per **tikslines konsultacijas, surengtas atliekant pagrindžiamąjį tyrimą**, keli suinteresuotieji subjektai atkreipė dėmesį į problemas, susijusias su bilietų perpardavimu apskritai, ir pasiūlė imtis papildomų reguliavimo priemonių, pavyzdžiui, įpareigoti bilietų perpardavėjus atskleisti papildomą informaciją (pvz., nurodyti pradinę nominaliąją bilieto vertę, visus papildomus mokesčius ar rinkliavas ir sėdimos vietos numerį), nustatyti perpardavimo kainų apribojimus (pvz., leisti taikyti ne didesnę nei pirminio pardavėjo bilieto kainą arba nustatyti viršutinę kainos ribą).

Apibendrinant galima pasakyti, kad Modernizavimo direktyva padarytas NKVD pakeitimas skirtas vienam konkrečiam bilietų perpardavimo aspektui, kuriam dar nebuvo taikomos konkrečios vykdymo užtikrinimo priemonės. Norint jį taikyti praktiškai, reikalingas glaudus pirminių pardavėjų bendradarbiavimas ir suinteresuotumas pažaboti masinio bilietų įsigijimo jų perpardavimo tikslais praktiką. NKVD, o atitinkamais atvejais ir VTD vykdymo užtikrinimas tebėra labai svarbus sprendžiant platesnio masto klausimus, susijusius su bilietų perpardavimu,

[93] https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/market-places-and-digital-services_lt#viagogo.

[94] Pavyzdžiui, vykdymo užtikrinimo veiksmus, kurių imtasi prieš vieną bilietų perpardavimo bendrovę Prancūzijoje. Pranešimas pateikiamas adresu https://www.prodiss.org/sites/default/files/atoms/files/presse_release_prodiss_gsc_20220203.pdf.

[95] Vartotojų apklausos 5.1 klausimas „Ar per pastaruosius 12 mėnesių, kai internetu pirkote arba bandėte pirkti bet kokios rūšies produktus ar paslaugas, įskaitant skaitmeninį turinį, paslaugas ir (arba) abonementus, susidūrėte su toliau nurodytomis situacijomis?“.

pavyzdžiui, kovojant su klaidinančia informacija arba informacijos apie perpardavimo pasiūlymo pobūdį neatskleidimu.

15. Telefono skambučiai bazine kaina teikiant keleivinio transporto paslaugas

VTD 21 straipsniu vartotojai apsaugomi nuo papildomų mokesčių, jeigu jiems reikia paskambinti prekiautojui dėl sudarytos sutarties. Už tokius skambučius vartotojas neturi mokėti daugiau nei bazinės kainos[96]. Modernizavimo direktyva išplėsta 21 straipsnio taikymo sritis – dabar ji taip pat apima keleivinio transporto paslaugas.

Pagrindžiamojo tyrimo tikslais atliktas **atitikties patikrinimas** suteikia tam tikrų įžvalgų apie tai, kaip patikrinti prekiautojai laikosi šio reikalavimo. Jo metu buvo nagrinėjamos keleivių vežimo įmonių (oro linijų, autobusų ir geležinkelio bendrovių, bilietų tarpininkų, iš viso – 50 interneto svetainių) naudojamų telefono numerių rūšys, t. y. ar šie numeriai yra įprasti fiksuotojo ir (arba) judriojo ryšio, padidinti tarifo, ar trumpieji ir (arba) nemokami numeriai. Apskritai atlikus patikrinimą nustatyta, kad daugumai patikrintų interneto svetainių karštųjų linijų (69 proc.) taikomas įprastas vietos tarifas (t. y. įprastas fiksuotojo ir (arba) judriojo ryšio tarifas), ketvirtadaliu atvejų siūloma padidinto tarifo telefono ryšio paslauga (daugeliu tokių atvejų apie kainą buvo skaidriai pranešama vartotojui), o apie 6 proc. atvejų siūloma naudotis nemokamu telefono numeriu. Be to, šiais patikrintais atvejais padidinto tarifo numeriai paprastai naudojami kitoms paslaugoms, kurios nėra transporto įmonės po sutarties sudarymo vartotojams teikiamos paslaugos (pvz., pardavimo paslaugoms).

Apibendrinant galima pasakyti, jog iš iki šiol sukauptų įrodymų matyti, kad keleivių vežimo įmonės iš esmės laikosi naujojo reikalavimo.

16. Išvados

Šioje ataskaitoje pristatomi konsultacijų ir duomenų apie Modernizavimo direktyvos perkėlimą į nacionalinę teisę rinkimo rezultatai, taip pat su jos taikymu ir vykdymo užtikrinimu susijusi patirtis, įgyta per palyginti trumpą laikotarpį nuo šios direktyvos taikymo pradžios.

Perkėlimo į nacionalinę teisę rezultatai teikia daug vilčių. Dauguma nuostatų į nacionalinę teisę perkeltos gana tiesiogiai, daugeliu atvejų pažodžiui. Nustatytos problemos daugiausia susijusios su nuostatomis, kurias reikėjo sudėtingiau integruoti į nacionalinę teisinę sistemą; tai visų pirma pasakytina apie taisykles dėl sankcijų už pažeidimus, taip pat vartotojų teisių gynimo priemones susidūrus su nesąžininga komercine praktika.

Šioje ataskaitoje daugiausia dėmesio skiriama pagrindinėms konkrečioms teminėms sritims, kurioms skirta Modernizavimo direktyva, pateikiant turimus įrodymus ir darant išvadas dėl tų konkrečių sričių, kiek tai įmanoma šiuo etapu. Dėl trumpo ataskaitinio laikotarpio negalima

[96] Kaip Europos Sąjungos Teisingumo Teismas išaiškino sprendime *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV prieš comtech GmbH* (byla C-568/15), sąvoka „bazinė kaina“ reiškia, kad skambučio dėl su prekiautoju sudarytos sutarties to prekiautojo naudojama pagalbos telefono linija kaina negali būti didesnė už standartinio skambučio fiksuotojo geografinio arba judriojo ryšio linija kainą.

padaryti galutinių išvadų dėl Modernizavimo direktyva nustatytų pakeitimų **veiksmingumo**. Vis dėlto yra teigiamų požymių, kad šie pokyčiai, kuriais sustiprinta teisinė sistema, prisideda prie vartotojų apsaugos stiprinimo.

Su vykdymo užtikrinimu susijusi patirtis šiuo metu yra ribota, tačiau ji kaupiama bent jau sudėtingiausiose srityse, darančiose didelį tiesioginį praktinį poveikį vartotojams ir prekiautojams, pvz., pasiūlymų pirkti sumažinta kaina ir vartotojų atsiliepimų srityse, šiuo tikslu, be kita ko, vykdant koordinuotus veiksmus BVAS tinkle. Kita vertus, naujosios taisyklės dėl baudų už pažeidimus tarpvalstybiniais atvejais, dėl kurių imamasi koordinuotų veiksmų pagal BVAS reglamentą, arba NKVD nustatytos taisyklės dėl teisių gynimo priemonių, remiantis turimais duomenimis, dar netaikomos praktikoje.

Reikia skirti daugiau dėmesio kelių Modernizavimo direktyvos taisyklių įgyvendinimui. Kalbant apie **pasiūlymus pirkti sumažinta kaina**, atrodo, kad, be perkėlimo į nacionalinę teisę problemų kai kuriose valstybėse narėse ir valstybių narių nevienodai taikomų išimčių greitai gendančioms prekėms, rinkos į naująsias taisykles reagavo pereidamos prie kainų palyginimo, o dėl to kilo naujų rūšių su skaidrumu susijusių problemų. Akivaizdu, kad daugėja problemų dėl **melagingų atsiliepimų**. Prekiautojai, leidžiantys susipažinti su atsiliepimais, kuriuos pateikia kaip vartotojų atsiliepimus, ypač tie prekiautojai, kuriems neteisėta melagingų atsiliepimų tarpininkų veikla daro didelį poveikį, turi daugiau investuoti į melagingų atsiliepimų sustabdymą. Atsiliepimai taip pat turėtų tapti vienu iš svarbesnių vykdymo užtikrinimo institucijų prioritetų, be kita ko, pagal Skaitmeninių paslaugų aktą.

Dvejopos kokybės rinkodaros srityje priimtas teisinis sprendimas, grindžiamas kiekvienu konkrečiu atveju atliekamu vertinimu, suteikia galimybę spręsti šią problemą atsižvelgiant į skirtingą vartotojų ir valstybių narių padėtį. Atrodo, kad būtina sutelkti dėmesį į naujųjų taisyklių įgyvendinimą ir vykdymo užtikrinimą. Komisija toliau stebės padėtį ir, kilus su bendru interesu susijusių problemų, palengvins tarpvalstybinį vykdymo užtikrinimą BVAS tinkle.

Kalbant apie **pardavimo renginius** (produktų demonstravimą), nors, atsižvelgiant į vartotojų suvokimą, kyla susirūpinimas dėl komercinės praktikos sąžiningumo taikant šį palyginti mažai naudojamą pardavimo metodą, per šios ataskaitos tikslais surengtas konsultacijas nebuvo išgirsta aktyvių raginimų imtis ES teisėkūros veiksmų. Priešingai, verčiau reikėtų užtikrinti galiojančių NKVD taisyklių, kurios visapusiškai taikomos pardavimo renginiams, vykdymą.

Apskritai akivaizdu, kad dėl **vartotojų interneto rinkų ir naujų technologijų raidos** kyla iššūkių ir kad šią raidą reikia atidžiai stebėti. Šiuo požiūriu šia ataskaita papildoma šiuo metu atliekama ES vartotojų skaitmeninio sąžiningumo srities teisės aktų tinkamumo patikra, kurios metu platesniu mastu vertinamas galiojančių vartotojų apsaugos taisyklių tinkamumas skaitmeninėje srityje. Be to, **veiksmingas vykdymo užtikrinimas** yra labai svarbus siekiant išnaudoti visas Modernizavimo direktyva padarytų pakeitimų teikiamas galimybes.