

Kosmetikos gaminių prekyba internetu:

teisiniai reikalavimai, teiginių naudojimas ir priežiūros aktualijos

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
2026 m.



www.vvtat.lt





IKISUTARTINĖS INFORMACIJOS PAREIGA

Informavimo pareiga: Verslininkas privalo suteikti informaciją prieš sudarant sutartį – aiškiai, suprantamai ir valstybine kalba.

Valstybinė kalba: Privaloma visam turiniui: prekių pavadinimams, savybėms, taisyklėms, pirkimo/atsisakymo mygtukams.

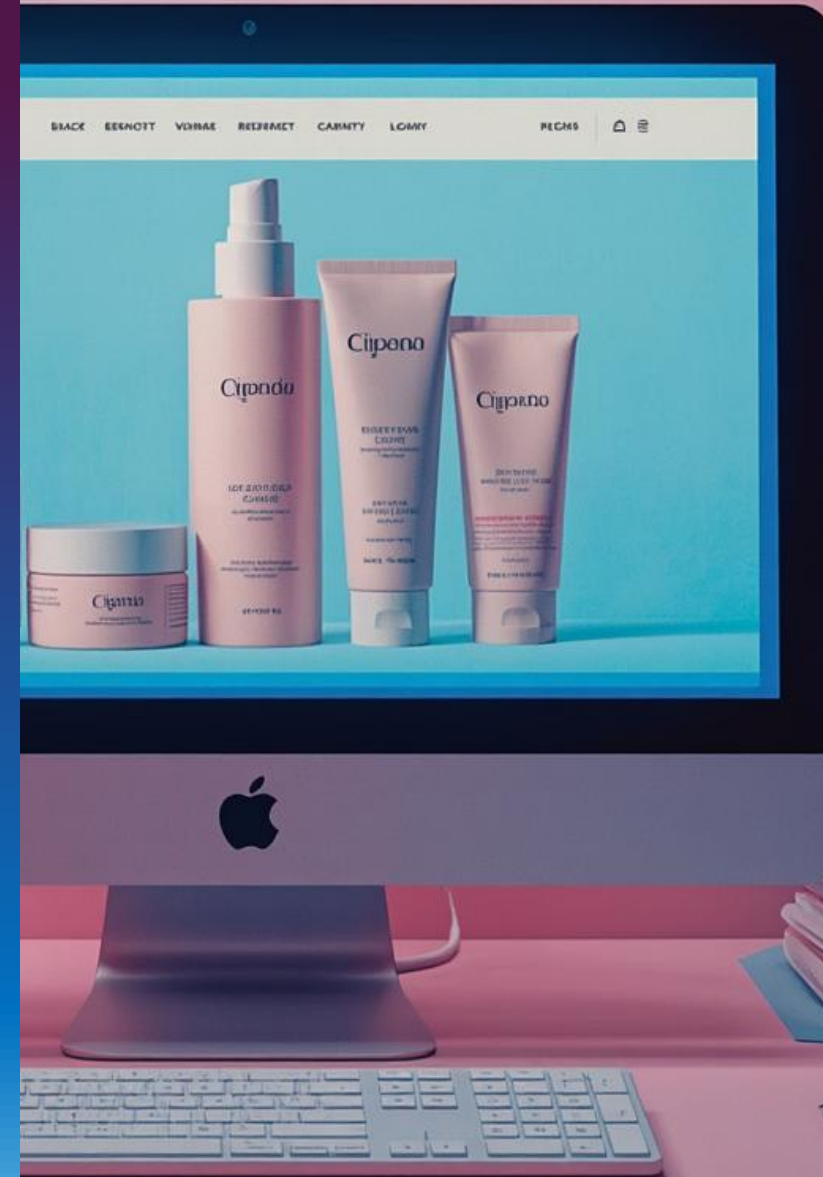
Tikslas: Užtikrinti vartotojo teisę gauti teisingą ir visapusišką informaciją apie pirkinį ir savo teises.

Pagrindiniai teisės aktai:

- Civilinis kodeksas
- Vartotojų teisių apsaugos įstatymas
- Vartotojų teisių direktyva 2011/83/ES ir EK gairės (2021/C 525/01).

PRIEŠ SUDARYDAMAS NUOTOLINĘ SUTARTĮ VERSLININKAS PRIVALO SUTEIKTI INFORMACIJĄ APIE:

- duomenis apie verslininką (pavadinimas/vardas ir pavardė, teisinė forma);
- kontaktinius duomenis (adresas, telefono numeris, elektroninis paštas);
- bendrą prekių ar paslaugų kainą (įskaitant mokesčius ir papildomas išlaidas);
- apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarką, prekių pristatymo terminus;
- informaciją apie prekės garantiją pagal įstatymą;
- Pavyzdinė sutarties atsisakymo forma ir informacija apie sutarties atsisakymo funkciją ir jos pateikimo vietą („Atsisakymo mygtukas“ - NAUJA);
- informaciją apie subjektą, nagrinėjančią ginčus, kilusius tarp pardavėjo ir vartotojo.



JEIGU NĖRA INFORMACIJOS APIE:

Atsisakymą per
14 k.d.

- Vartotojas gali atsisakyti nuotolinės sutarties per 12 mėnesių; neatsako už prekės vertės sumažėjimą.

Pristatymo
terminą

- Pardavėjas privalo pristatyti prekes per 30 kalendorinių dienų, jei sutartyje nenumatyta kitaip.

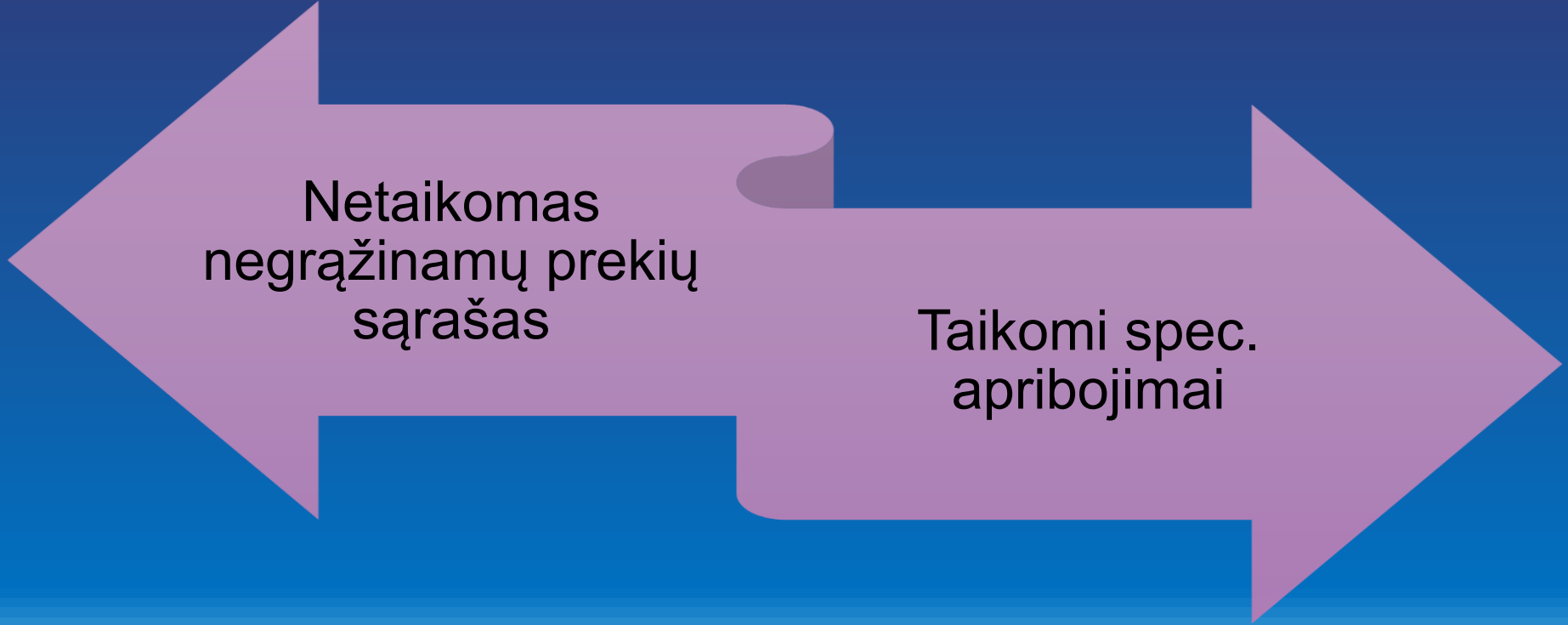
Grąžinimo
išlaidas

- Tiesiogines prekės grąžinimo išlaidas turi padengti verslininkas.



VARTOTOJO TEISĖ ATSIŠAKYTI NUOTOLINĖS SUTARTIES

Vartotojas turi teisę, **nenurodydamas** priežasties ir nepatirdamas kitų, negu nustatyta 6.228¹¹ straipsnyje, išlaidų, per keturiolika dienų **atsisakyti nuotolinės sutarties**, išskyrus numatytas išimtis.



Netaikomas
negražinamų prekių
sąrašas

Taikomi spec.
apribojimai

NUOTOLINĖS SUTARTIES ATSISAKYMO IŠIMTYS (aktualiausios):

- pagal specialius vartotojo nurodymus pagamintos prekės;
- greitai gendančios prekės;
- **supakuotos prekės, kurios buvo išpakuotos po pristatymo ir kurios yra netinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių;**
- apgyvendinimo, prekių vežimo, automobilių nuomos, viešojo maitinimo ar laisvalaikio paslaugos, jeigu sutartyje nustatyta konkreti paslaugų teikimo data ar laikotarpis;
- kita



TEISĖ ATSIŠAKYTI NUOTOLINĖS SUTARTIES

Pagrindinis mitas: Mažmeninės prekybos taisyklių 17 p. sąrašas (negražinamos prekės) nuotolinei prekybai **NETAIKOMAS**.

Išimtis dėl higienos prekių: Taikoma, tik jei prekė buvo sandariai supakuota (plėvelė, lipdukas, speciali pakuotė) ir buvo išpakuota po pristatymo.

Vartotojas turi teisę per 14 d. nuo prekių gavimo dienos grąžinti neišpakuotus, su nepažeista pakuote kokybiškus kosmetikos gaminius, jei jie buvo sandariai supakuoti gamyklinėje pakuotėje (pvz. kvepalai, akių tušai, lūpų dažai, blizgiai ir kt. su nepažeistu plastikiniu įpakavimu).

Išimtis taikoma pagal prekės požymį, o ne kategoriją. Pardavėjas negali taisyklėse nustatyti, kad konkretūs gaminiai, pvz. kosmetikos gaminiai, negražinami.

KAIP IŠVENGTI GINČŲ?

Mėginiai (Testeriai): Pridėkite nemokamą pavyzdį prie pagrindinės prekės. Taip pirkėjas išbandys kvapą ar spalvą neatidarydamas sandarios pakuotės.

Papildomas sandarinimas: Jei gamintojas nepateikia prekės plėvelėje, pardavėjas gali pats užklijuoti specialų apsauginį lipduką su įspėjimu: „Pažeidus lipduką, prekė tampa negražinama dėl higienos priežasčių“.





DAŽNIAUSIOS INFORMACIJOS EL.PARDUOTUVĖJE KLAIDOS:

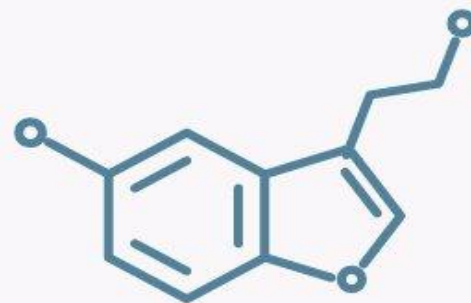
- **EGS platforma:** Nuo 2025-07-20 Elektroninio ginčų sprendimo platforma nebeveikia. Nuorodas į ją būtina pašalinti.
- **VVTAT informacija:** Privaloma pateikti adresą (A. Goštauto g. 12, Vilnius) ir nuorodą į <https://vvtat.lrv.lt>.
- **Patvarioji laikmena:** Po pirkimo vartotojui privaloma išsiųsti sutarties patvirtinimą (pvz., taisyklės PDF formatu el. paštu).
- Pateikiamos negaliojančių teisės aktų nuostatos (pvz. Daiktų keitimo ir grąžinimo taisyklės).

KOSMETIKOS GAMINIŲ REKLAMOJE VARTOJAMI TEIGINIAI TURI BŪTI PAGRĮSTI TEISINGA IR SU GAMINIU SUSIJUSIA INFORMACIJA:

teiginyje nurodyta sudedamoji dalis būtina turi būti ir gaminyje,

konkrečios sudedamosios dalies savybės neturi būti siejamos su gaminio savybėmis,

teiginiai neturi leisti manyti, kad nuomonės – patikrinti teiginiai, jei tos nuomonės nėra pagrįstos patikrinamais įrodymais.



Gaminio veiksmingumo pristatymas grindžiamas tik turimais patvirtinančiais įrodymais.

Kosmetikos gaminio reklamoje negali būti naudojami gydomojo pobūdžio teiginiai. Jeigu nurodoma, kad gaminys turi gydomųjų ar profilaktinių savybių, tokiu atveju toks gaminys privalo būti registruotas kaip **vaistinis preparatas** ar **medicinos prietaisas**.



Teiginyje negali būti nurodomos ypatingos (t. y., unikalios) gaminio savybės, jei tas pačias savybes turi panašūs gaminiai; teiginiai turi būti **aiškūs, tikslūs, aktualūs** ir **suprantami** tikslinei grupei.

KOSMETIKOS GAMINIŲ REKLAMA

DRAUDŽIAMIE TEIGINIAI

- Gydo kraujosrūvas ir sumušimus,
- „Mažina randus“
- Antibakterinis;
- Turi priešuždegiminį poveikį,
- Mažina tinimą, gydo žaizdas,
- Stabdo senėjimą,
- Gydant nudegusią, sutrūkinėjusią, sausą,
- Psoriazės ar dermatito pažeistą odą,
- Preparatas turi nuostabių galių veiksmingai gydyti sausgyslių patempimus, hemorojų, nesenus apatinių galūnių tromboflebito atvejus, nudegimus, artritus, odos ligas,
- Mažina skausmą,
- Mažina kraujavimą,
- Apsaugo nuo odos vėžio, kurį sukelia žalingi saulės spinduliai,
- Gydomoji kosmetika“



TEISINGUMO KRITERIJAUŠ NEATITINKANTYS TEIGINIAI

- Mašina / lygina raukšles;
- Neleidžia susidaryti raukšlėms;
- Apsaugo nuo senėjimo;
- Atjaunina;
- Atkuria jaunystę;
- Didina krūtinę;
- Apsaugo nuo celiulito;
- Apsaugo nuo strijų susidarymo;
- Mašina kūno apimtis;
- Padeda nuo knarkimo;
- Veikia kaip botulino toksinas;
- Atkuria odos ląsteles ir t.t.



OBJEKTYVIŲ ĮRODYMŲ REIKALAUJANTYS TEIGINIAI

Kartais kosmetikos reklamoje naudojami teiginiai, kurių vartojimas yra leidžiamas tik tuo atveju, jeigu yra turimi **objektyvūs teiginių teisingumą patvirtinantys įrodymai**.

Pavyzdžiui:

- Klinikiniu būdu patikrintas veiksmingumas;
- Naudoti rekomenduoja net farmacininkai;
- Sertifikuotais organiniais ingredientais;
- Ekologiškas;
- Sudėtyje yra 95 % natūralių ingredientų;
- Skatina plaukų augimą;
- Naikina spuogus;
- 100 % natūralus produktas;
- 70 % ir daugiau šios priemonės sudaro sertifikuotos ekologiškos žaliavos;
- 100 % veganiški / Tinkamas veganams;
- Akimirksniu pastebimas poveikis;
- Drėkina 72 valandas;
- Užpildo raukšles per 20 sekundžių;
- Produkto veiksmingumas stabdant plaukų slinkimą yra 100 proc.;
- Vienas milijonas pirkėjų renkasi šį produktą;
- Numeris 1 Lietuvoje / Perkamiausias Lietuvoje;
- Hipoalerginis;
- Sukurta gydytojos;
- Apsaugo nuo saulės / Apsaugo nuo mėlynos šviesos poveikio ir t.t.



„ŽALIŲJŲ“ TEIGINIŲ NAUDOJIMAS REKLAMOJE

- Naudojami teiginiai privalo būti konkretūs, pagrįsti įrodymais, sertifikatais;
- Bendro pobūdžio ekologiškumo/tvarumo teiginio naudojimas draudžiamas, jeigu jo negali įrodyti pardavėjas/reklamos skleidėjas;
- Vaizdiniai teiginiai ir etiketės turi būti aiškūs vartotojams: simbolių, paveikslėlių, piktogramų, etikečių ir spalvų naudojimas negali būti klaidinantis arba sudaryti klaidingą įspūdį dėl tvarumo;
- Palyginimas su kitais produktais, paslaugomis ar įmonėmis turi būti sąžiningas ir neklaidinantis;
- Teiginiai privalo būti nuolat tikrinami.



Kosmetikos gaminių reklamos atmintinė



BENDROS GAMINIŲ SAUGOS REGLAMENTAS – SAUGOS TINKLAS

- visų gaminių, įskaitant su naujomis technologijomis susijusių produktų, saugos užtikrinimas;
- problemų, kylančių dėl didėjančio pardavimo internetu, ypač per internetines prekyvietes, sprendimas;
- vartotojų rankose esančių pavojingų gaminių atšaukimo veiksmingumo gerinimas.

Bendrasis saugos reikalavimas

Ekonominės veiklos vykdytojai rinkai pateikia ar tiekia tik saugius gaminius





TIKSLAS – SAUGOS TINKLAS

BGSR taikomas **visais prekybos kanalais** ES rinkai pateikiamiems plataus vartojimo gaminiams:

- gaminiams, kuriems kituose ES teisės aktuose nėra nustatyti specialūs saugos reikalavimai;
- gaminiams, kuriems taikomi specialūs saugos reikalavimai pagal suderintus Sąjungos teisės aktus, tačiau tik tais aspektais ir rizikomis, kurių šie teisės aktai neapima (pvz., pranešimų apie nelaimingus atsitikimus teikimo, elektroninių prekyviečių pareigų ar vartotojų teisių gynimo priemonių srityse).

NAUJOVĖS

Nuotolinė prekyba: reikalavimų suderinimas su įprasta prekyba

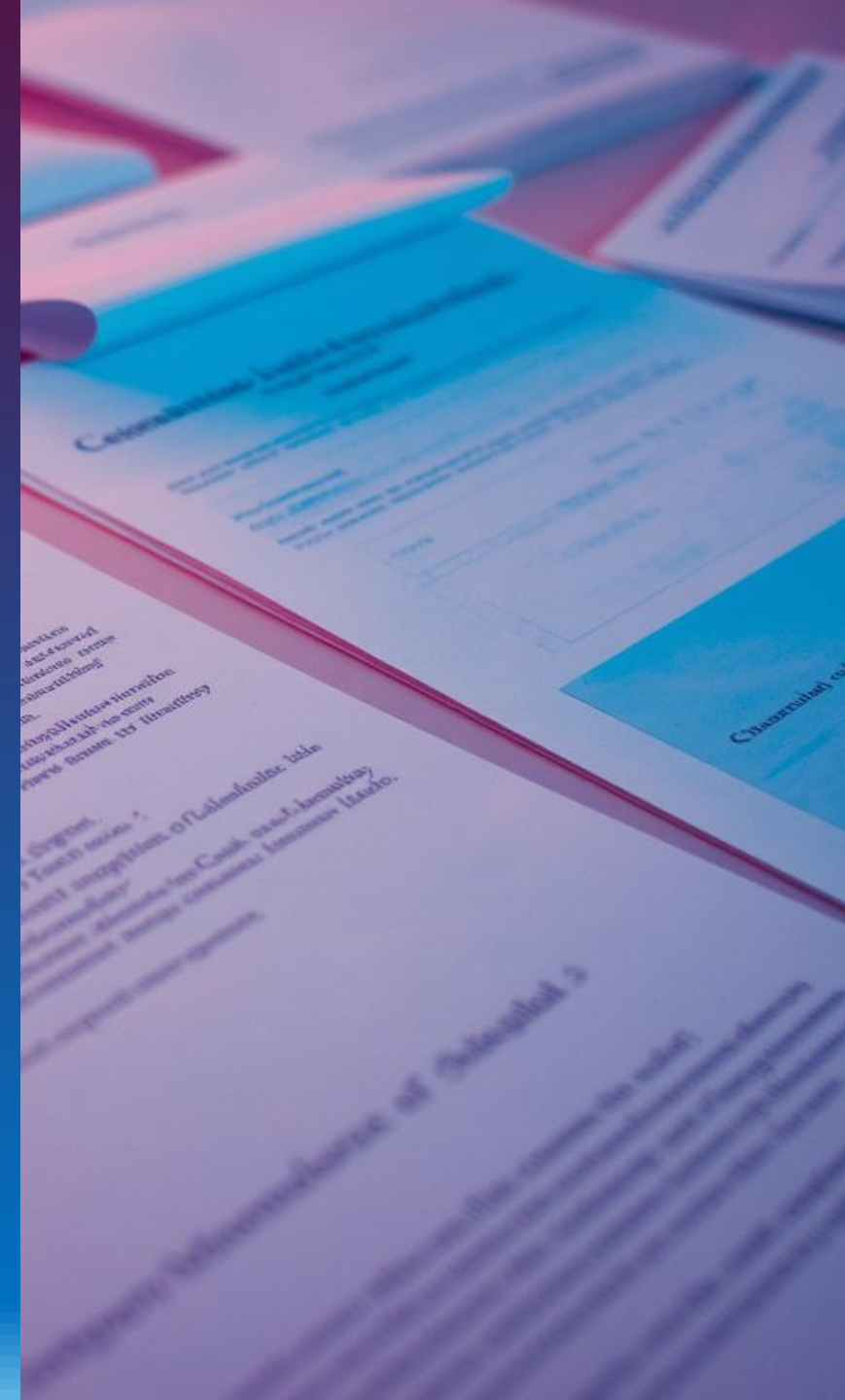
19 straipsnis. Ekonominės veiklos vykdytojų pareigos vykdant nuotolinę prekybą
Gaminių pasiūlyme turi būti aiškiai ir matomai nurodoma bent ši informacija:

- a) gamintojo pavadinimas, registruotas prekybinis pavadinimas arba registruotas prekių ženklas, taip pat pašto ir elektroninis adresas, kuriuo su juo galima susisiekti;
- b) jei gamintojas nėra įsisteigęs Sąjungoje, atsakingo asmens, kaip tai suprantama šio reglamento 16 straipsnio 1 dalyje arba Reglamento (ES) 2019/1020 4 straipsnio 1 dalyje, pavadinimas, pašto ir elektroninis adresas;
- c) gaminio identifikavimo informacija, įskaitant jo atvaizdą, tipą ir bet kokį kitą gaminio identifikatorių (pvz. barkodas), ir
- d) bet koks perspėjimas arba saugos informacija, kuri turi būti pritvirtinta prie gaminio arba prie jo pakuotės, arba įtraukiama į lydimąjį dokumentą pagal šį reglamentą arba taikytinus Sąjungos derinamuosius teisės aktus, pateikta vartotojams lengvai suprantama kalba, kurią nustato valstybė narė, kurioje produktas tiekiamas rinkai.



SAŠAJA TARP BGSR IR KOSMETIKOS GAMINIŲ REGLAMENTO (KGR)

- Kosmetikos gaminiai reglamentuojami **KGR**, kuris nustato **specialius saugos reikalavimus**.
- BGSR taikomas tik tiems aspektams ir **rizikai arba rizikos kategorijoms**, kurių **neapima KGR reikalavimai**.
- **BGSR 19 str.** nurodyta informacija, kuri turi būti pateikta parduodant prekes internetu/nuotoliniu būdu. Kosmetikos gaminiams jis taikomas papildant KGR reikalavimus ir ypač jo 19 str., kuriame nustatytos kosmetikos gaminių ženklinimo ant pakuotės taisyklės.



a) gamintojo pavadinimas, registruotas prekybinis pavadinimas arba registruotas prekių ženklas, taip pat pašto ir elektroninis adresas, kuriuo su juo galima susisiekti

- **Gamintojas:** kosmetikos gaminiams gamintojas suprantamas kaip „atsakingas asmuo“. Pagal KGR 4.3 straipsnį „ Už Bendrijoje pagamintą gaminį, kuris po to nebuvo eksportuotas ir vėl importuotas į Bendriją, atsako Bendrijoje įsisteigęs gamintojas “.
- **Pašto adresas:** pagal KGR str. 19 str. 1 d. a) p. pašto adresas gali būti sutrumpintas tiek, kad galima būtų nustatyti „atsakingą asmenį“ ir jo adresą. Siekiant nuoseklumo, toks pats sutrumpinimas taip pat turėtų būti taikoma informacijai, kurios reikalaujama pagal BGR 19 str. a) p.
- **Elektroninis adresas:** tai suprantama kaip el. pašto adresas arba svetainės adresas.

Pastaba: aukščiau pateikta informacija **nebūtina**, jei ji yra įskaitoma parduodamo gaminio.



b) jei gamintojas nėra įsisteigęs Sąjungoje – atsakingo asmens pavadinimas, pašto ir elektroninis adresas

Atsakingas asmuo: KGR reikalavimu, importuotų kosmetikos gaminių atveju kiekvienas **importuotojas** privalo būti „**atsakingu asmeniu**“ už konkrečius gaminius, kuriuos jis pateikia rinkai;

Pašto ir elektroninis adresas: toks pat, kaip nurodyta a) punkte.

Pastaba: ši informacija nereikalinga, jei ji įskaitoma parduodamo gaminio **paveikslėlyje**.



c) gaminio identifikavimo informacija, įskaitant jo atvaizdą, tipą ir bet kokį kitą gaminio identifikatorių

Paveikslėlis: įskaitomas paveikslėlis, identifikuojantis gaminį; gaminių asortimente (pvz., kelių spalvų/atspalvių lūpų dažai) turėtų pakakti vienos nuotraukos, jei įvairios spalvos/atspalviai paminėtos šalia nuotraukos, t. y. tame pačiame tinklalapyje; panašiai, jei prekė parduodama skirtingų dydžių, vienos nuotraukos turėtų pakakti, jei įvairūs dydžiai minimi šalia nuotraukos, t. y. tame pačiame tinklalapyje.

Tipas: suprantama kaip atitinkanti kosmetikos gaminio funkciją, kaip reikalaujama KGR (nebent tai aišku iš jo pateikimo). Ši informacija nereikalinga, jei ji yra įskaitoma parduodamos prekės aprašyme arba paveikslėlyje.

Bet koks kitas produkto **identifikatorius:** kiti produktų identifikatoriai, kuriuos gali pateikti įmonės (jei reikia) yra produkto pavadinimas, įskaitant prekės ženklą / “brendą”, produktų liniją / asortimentą ir konkretų produkto pavadinimą, kaip jie yra ant gaminio. Ši informacija nereikalinga, jei ji įskaitoma parduodamo gaminio paveikslėlyje. Pastaba: partijos numeris nebūtinai, nes jis nėra susijęs su tikruoju gaminiu, kurį vartotojas pirks, nes tai dinaminis kodas; be to, jis visada spausdinamas ant pakuotės.

d) bet koks perspėjimas arba saugos informacija, kuri turi būti pritvirtinta prie gaminio arba prie jo pakuotės, arba įtraukiama į lydimąjį dokumentą pagal šį reglamentą arba taikytinus Sąjungos derinamuosius teisės aktus, pateikta vartotojams lengvai suprantama kalba, kurią nustato valstybė narė, kurioje produktas tiekiamas rinkai.

Bet koks perspėjimas ar saugos informacija:

pagal KGR 19 str. 1 d. d) p. ženklinant yra privalomi „konkretūs nurodymai dėl atsargumo priemonių“ (jie yra išvardyti jo III–VI prieduose) .

Atsakingo asmens atsakomybe etiketėje **papildomai** gali būti išspausdintos ir kitos atsargumo frazės ir įspėjimai, kuriuos rekomenduoja gaminio saugos vertintojas.

Pirmiau paminėti informacijos elementai atitinka **informaciją**, kurios reikalaujama ir pagal BGR 19 str. 1 d. d) p.

Rekomenduojama mažmenininkams perduoti visą tokią informaciją, neatsižvelgiant į tai, kur ji spausdinama (pakuotės etiketė, lapelis, įdėklas ir pan.).

Ši informacija **nereikalinga**, jei ji įskaitoma parduodamo gaminio **paveikslėlyje**.

Pastaba: naudojimo instrukcijos, nesusijusios su saugiu gaminio naudojimu, nereikalingos.





ATSAKOMYBĖS PASKIRSTYMAS

Kai ekonominės veiklos vykdytojas, parduodantis kosmetikos gaminius internetu, nėra „atsakingas asmuo“ KGR prasme (pvz., kai ūkio subjektas yra mažmenininkas), atsakomybe už BGSR 19 straipsnį dalijasi paskirtas pagal KGR už kosmetikos gaminių „atsakingas asmuo“ ir internetinės prekybos mažmenininkas:

„Atsakingas asmuo“ yra atsakingas už reikiamos informacijos pateikimą ir jos nuolatinį atnaujinimą.

Mažmenininkas yra atsakingas už informacijos nurodymą/parodymą internetinėje arba nuotolinės prekybos vietoje.

BENDRAUKIME!

