

[Prisijungti \(http://sc.bns.lt/view/login\)](http://sc.bns.lt/view/login)[Registracija \(http://sc.bns.lt/view/register\)](http://sc.bns.lt/view/register)Spaudos centras (<http://sc.bns.lt/>)

Perkame ir ginčus sprendžiame internetu: pirmaisiais metais naująja Europos platforma pasinaudojo 24 000 vartotojų.

Europos Sąjungoje daug dėmesio skiriama vartotojų teisių apsaugai, tačiau vartotojai vis dar susiduria su problemomis dėl jų patirtų nuostolių atlyginimo, ypač jei prekes ar paslaugas įsigijo kitoje ES šalyje. Vartotojai, perkantys internetu, privalo turėti galimybę internetu spręsti ir ginčus, kilusius, pavyzdžiui dėl to, kad pardavėjas nenori taisyti sugedusio kompiuterio, kuriam dar taikoma teisinė garantija arba kai kelionių agentas negrąžina pinigų už neįvykusias atostogas. Dabar tokios bylos nagrinėjamos greitai ir nebrangiai, nesikreipiant į teismą - pasinaudojant Komisijos iniciatyva sukurta Elektronine ginčų sprendimo (EGS) platforma, kuri pradėjo veikti 2016 m. vasario 15 d.

Vera Jourova, teisingumo, vartotojų ir lyčių lygybės komisarė, sako: "Nors platforma pradėjo veikti visiškai neseniai, jau galime pasakyti, kad naują priemonę vartotojai priėmė labai palankiai. Vien faktas, kad vartotojas gali pasinaudoti EGS platforma, dažnai paskatina prekybininkus išspręsti ginčą. Mes suteikiame vartotojams praktinę priemonę, kuri padeda jiems pasinaudoti savo teisėmis praktikoje. Iš kitos pusės, platforma yra naudinga ir verslininkams, jie turėtų labiau naudotis naujomis galimybėmis. Verslininkams, savo paslaugas ir prekes parduodantiems internetu, labai svarbu įgyti vartotojų pasitikėjimą, o platforma padeda šiame procese, suteikdama paprastą ir greitą ginčų sprendimo būdą".

Pirmaisiais metais per platformą skundus pateikė daugiau nei 24 000 vartotojų. Daugiau nei trečdalis skundų buvo dėl tarpvalstybinių pirkimų ES teritorijoje. Daugiausia asmenų skundėsi dėl drabužių ir avalynės, lėktuvo bilietų, informacinių ir ryšių technologijų prekių.

Pavyzdžiai

- Italijos vartotojas pateikė skundą dėl IRT prekės, kurią įsigijo internetu iš Belgijoje registruoto verslininko, defekto. Platforma išsiuntė skundą kompetentingai ginčų sprendimo institucijai Belgijoje, kuriai tarpininkaujant vartotojui buvo grąžinti sumokėti pinigai.
- Liuksemburge gyvenantis asmuo pateikė skundą dėl internetu išsinuomoto automobilio iš Graikijoje įsteigtos įmonės. Platforma išsiuntė skundą kompetentingai ginčų sprendimo institucijai Graikijoje ir ginčas buvo taikiai išspręstas per 60 dienų. Automobilijų nuomos kompanija visiškai kompensavo papildomas išlaidas, kurias patyrė vartotojas.
- Platforma taip pat dažnai padeda užmegzti pirmą ginčo šalių kontaktą, kad sprendimas būtų surastas šalių susitarimu, be ginčo sprendimo institucijos įsikišimo. Pavyzdžiui, Belgijos pilietis keletą mėnesių nesėkmingai skundėsi dėl brokuoto džiovintuvo, kurį įsigijo internetu iš Belgijoje registruoto pardavėjo. Tačiau gavęs skundą per platformą, pardavėjas pats kreipėsi į vartotoją ir pasiūlė pakeisti džiovintuvą nauju.

Tolesni veiksmai

Komisija parengs pirmą išsamią ataskaitą apie platformos veikimą 2017 m. pabaigoje. Taip pat planuojama 2017 m. daugiau dėmesio skirti verslininkų ir vartotojų skatinimui naudotis platforma. Komisija toliau tobulins platformą, kad vartotojams būtų patogiau ja naudotis bei stebės, kaip verslininkai vykdo jiems nustatytą įpareigojimą patalpinti nuorodą į platformą savo svetainėse.

Pagrindiniai faktai

Elektroninė ginčų sprendimo (EGS) platforma prieinama visomis oficialiomis ES kalbomis. Vartotojų skundai, pateikti per platformą, nukreipiami sertifikuotoms nacionalinėms alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) institucijoms, kurios atitinka ES lygmens kokybės reikalavimus. Iki šios dienos platformoje registruota 260 AGS institucijų.

EGS platforma veikia pagal Reglamentą dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo Komisija suformavo teisinį pagrindą daugiakalbės internetinės platformos sukūrimui ir veikimui. Reglamente taip pat numatyta, kad valstybės narės turi įsteigti Nacionalinius kontaktinius centrus, kurie padėtų vartotojams naudotis platforma. Verslininkai, prekiaujantys internetu, privalo pateikti platformos nuorodą ir savo el. pašto adresą savo svetainėse. (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1426859531321&uri=CELEX:32013R0524>)

Reglamentas paremtas Direktyva dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo. Ši direktyva ES vartotojams užtikrina galimybę kreiptis į įgaliotą AGS instituciją, jei jiems kyla problemų dėl sandorio, sudaryto nuotoliniu būdu su įvairių prekių ir paslaugų pardavėjais, nepriklausomai nuo to, kur buvo sudarytas sandoris (šalies viduje ar tarp skirtingų valstybių) ir kaip - internetu ar ne internetu. (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1426859494520&uri=CELEX:32013L0011>)

Sertifikuotos AGS įstaigos turi laikytis privalomų kokybės reikalavimų. Valstybės narės sudaro atestuotų nacionalinių institucijų sąrašus ir pateikia juos Komisijai. Tam tikrais atvejais verslininkai turi informuoti savo vartotojus apie AGS instituciją, kuri nagrinėja jiems pateiktus skundus.

Iki šiol 27 valstybės narės pranešė Komisijai, kad jos visiškai įgyvendino Direktyvą dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo. 24 valstybės narės pateikė savo nacionalinių AGS institucijų sąrašą. 27 valstybės narės paskyrė nacionalinius EGS kontaktinius centrus. Norvegija, Islandija ir Lichtenšteinas prisijungė prie platformos šiai metais.

Daugiau informacijos

- EGS platformos filmas (<https://www.youtube.com/watch?v=nNpcMBevMaU&feature=youtu.be>)
- EGS platforma (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>)

Elektroninis ginčų sprendimas. Greita. Sąžininga. Patogu.



PRANEŠIMĄ PASKELBĖ: EVELINA GRUZIENE, VŠĮ "EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS"

„BNS Spaudos centre“ skelbiami įvairių organizacijų pranešimai spaudai. Už pranešimų turinį atsako juos paskelbę asmenys bei jų atstovaujamos organizacijos.

🕒 2017-03-28 09:34

📍 Prekyba, ES


👤 Kontaktinis asmuo

VšĮ "Europos vartotojų centras"


+370 5 265 0368

info@ecc.lt

📎 Prisegti failai

 14310416_10154287522955081_5218686544141514841_o

(http://sc.bns.lt/docs/1/227421/14310416_10154287522955081_5218686544141514841_o.jpg)

 14361293_10154287520225081_3260802326270384905_o

(http://sc.bns.lt/docs/1/227421/14361293_10154287520225081_3260802326270384905_o.jpg)

 pasidalinti

atgal