

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE – 2012 METŲ ATASKAITA

TURINYS:

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE	1
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS	2
SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI	3
STAŽUOTĖS, MOKYMAI	4
JUNGTINIAI PROJEKTAI	4
SVARBIAUSI MOMENTAI	4
SUMMARY	5

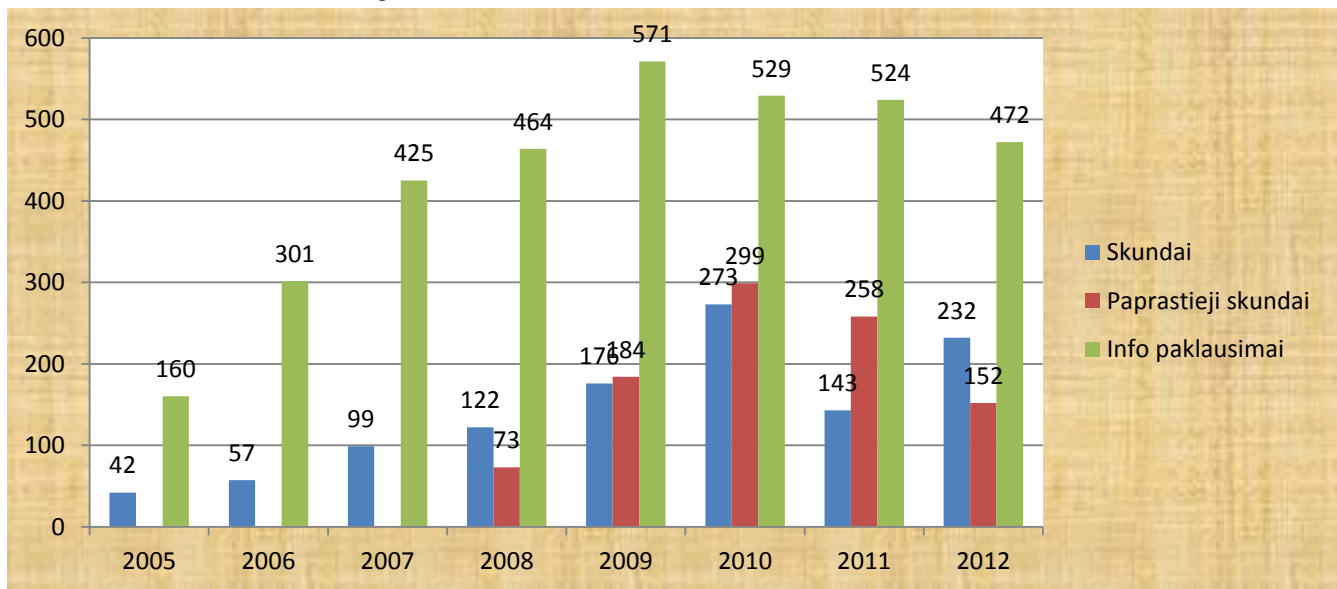
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE 2012 METŲ ATASKAITA



Europos vartotojų centro kolektyvas 2012 metais (iš kairės): administratorė Jurgita Jančytė, teisininkė patarėja Gabrielė Gaubienė, direktorius Saulius Linkevičius, teisininkė patarėja Jaunė Dalinkevičiūtė ir ES teisės specialistė Miglė Akulevičienė.

Labą dieną, noriu jums padėkoti už pagalbą, nes jūsų dėka, susigrąžinau pinigus. Ačiū, kad jūs esat. Daiva

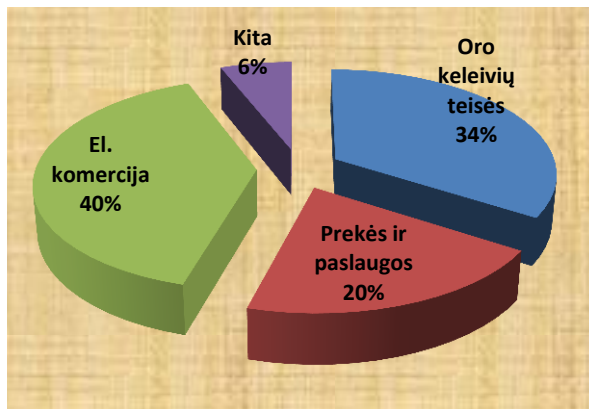
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS



Lentelėje pavaizduota gautų skundų (S), paprastųjų skundų (PS) ir informacinių paklausimų (IP) tendencija 2005 - 2012 metais.

Skundas - nagrinėjama vartotojo problema dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje, nei vartotojo gyvenamojoje šalyje, kuomet prireikia Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) įsikišimo. 2012 m. Centras gavo 232 skundus.

Taip pat Centras gavo 152 paprastuosius skundus, kai problemą pavyko išspręsti po teisinės konsultacijos, padėjus parašyti skundą ar jį išvertus, ir 472 informacinius paklausimus.



Diagramoje pavaizduota, dėl ko dažniausiai skundėsi Lietuvos vartotojai, nusipirkę netinkamos kokybės prekę ar paslaugą kitoje ES šalyje (ir Norvegijoje, Islandijoje):

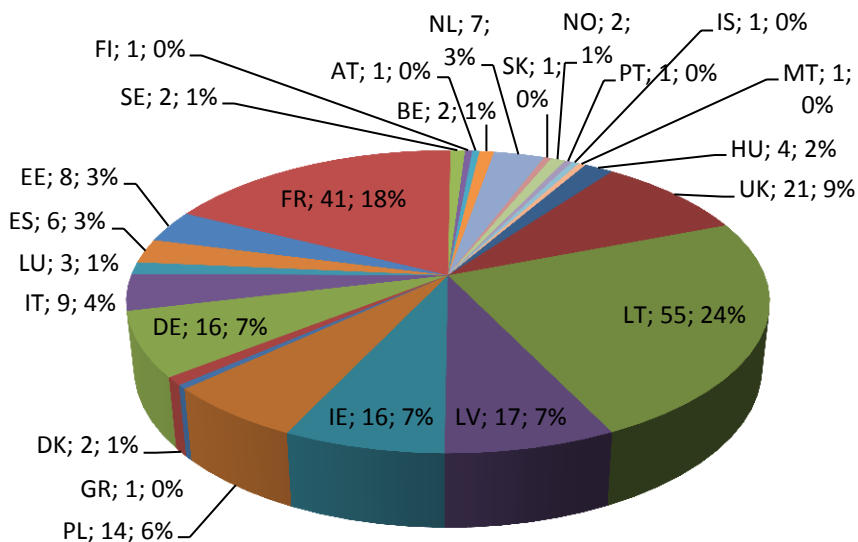
40 % - dėl elektroninės prekybos (nepristatytos ar tik dalinai pristatytos prekės, prekės, neatitinkančios užsakymo, ir pan.).

34 % - dėl oro keleivių teisių (atšaukti, atidėti skrydžiai, dingęs ar sugadintas bagažas);

20 % - dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų.

Diagramoje pavaizduoti skundai pagal šalis, kuriose veikia prekyautojai. Lietuvos vartotojai 2012 m. daugiausiai skundėsi dėl pardavėjų ar paslaugų teikėjų, registruotų Prancūzijoje, Latvijoje, Airijoje, Vokietijoje, Jungtinėje Karalystėje.

Skundų skaičius Lietuvos skirsnyje atspindi kitų ES valstybių narių (ir Norvegijos, Islandijos) vartotojų skundus dėl Lietuvos prekyautojų.



SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI

Centro atstovai dalyvavo:

Sausio 22-25 d. darbo grupės susitikime dėl jungtinio projekto „Europos internetinė prekyba: 2010-2011 m. vartotojų skundai“ bei vizite į Olandijos socialinį komitetą ir vartotojų skundų tarybą.

Kovo 5 d. ECC-Net direktorių susitikime.



Kovo 15 d. kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Mykolo Romerio universitetu organizuotoje mokslinėje-praktinėje konferencijoje „Europos vartotojų diena: kuo gyvena Lietuvos vartotojai šiandien?“.

Gegužės 15 d. Baltijos šalių bendradarbiavimo dienos susitikime Latvijoje.

Birželio 18-19 d. ECC-Net bendradarbiavimo dienos susitikime Danijoje.

Spalio 18-19 d. kartu su Mykolo Romerio universitetu, Savoijos universitetu ir Santiago de Compostela

universitetu organizuotoje mokslinėje-praktinėje konferencijoje „Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga“.

Kartu su **Europos Komisijos atstovybe Lietuvoje** dalyvavo ir skaitė pranešimus konferencijose „Europos Sąjungos bendrosios rinkos dvidešimtmetis“ (Vilniuje, Kaune, Šiauliuose ir Panevėžyje).

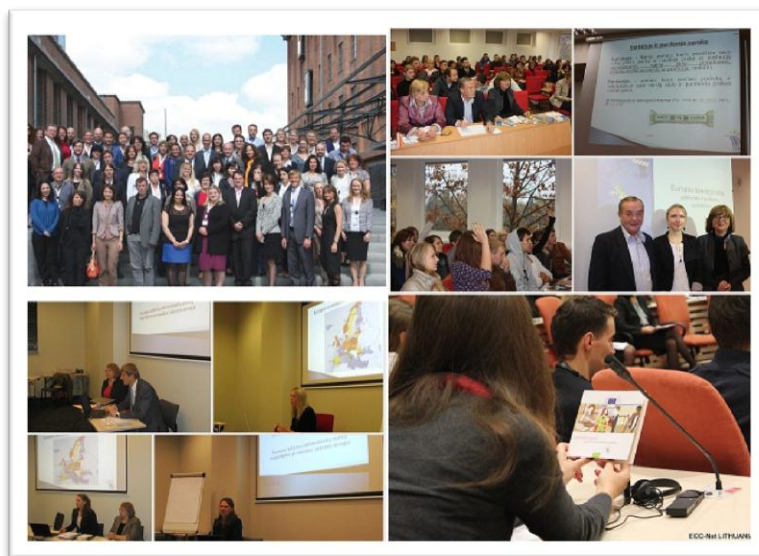
Kartu su **Lietuvos vartotojų institutu** dalyvavo ir skaitė pranešimus seminaruose „Europos mokėjimo įsakymo ir Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūros vartotojų teisių apsaugos kontekste“.

Rugsėjo 20-21 d. susitikime/diskusijoje dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikio atostogų produkto, perpardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais Europos vartotojų centre Ispanijoje.

Spalio 22-24 d. ECC-Net direktorių susitikime ir spaudos konferencijoje dėl jungtinio projekto „Europos internetinė prekyba: 2010 – 2011 m. vartotojų skundai“ ataskaitos pristatymo.

Skaitė pranešimus apie vartotojų teises ES **25 mokymo įstaigose**, renginiuose dalyvavo **1245 klausytojai**.

Centras bendradarbiauja su Europos verslo ir inovacijų tinklo, Europos informacijos centrų („Europe Direct“), FIN-NET, SOLVIT, Europos teismo tinklo civilinėse ir komercinėse bylose (EJN), Civilinės aviacijos administracijos, Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje, Vartotojų teisių apsaugos centro, Lietuvos vartotojų instituto, Mykolo Romerio universiteto, Kazimiero Simonavičiaus universiteto ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovais.



STAŽUOTĖS, MOKYMAI

Vasario 1-3 d. dalyvauta Europos vartotojų organizacijos (toliau - BEUC) organizuojuose kursuose tema „Finansinių gebėjimų stiprinimas“, kur pagerintos žinios apie finansinį įmonės valdymą.

Balandžio 2-4 d. Centro atstovė dalyvavo BEUC organizuojuose specialiuose mokymuose apie lyderystę, kur pagerintos žinios apie derybų meną, viešą kalbėjimą, prezentacijas.

Gegužės 21-23 d. Centro atstovė dalyvavo BEUC organizuojuose specialiuose mokymuose apie kainų palyginimus ir jų praktinį pritaikomumą.

Rugsėjo 24-25 d. Centro teisininkai dalyvavo mokymosi stažuotėje Rumunijos Europos vartotojų centre, kur įgavo naujų idėjų, kaip šviesti vartotojus apie jų teises, susipažino su susiklosčiusia nagrinėjamų vartotojų skundų praktika.

Dalyvauta Seimo Europos informacijos biuro diskusijose bei kituose seminaruose aktualiomis temomis.



JUNGTINIAI PROJEKTAI

Centras buvo projekto „**Europos internetinė prekyba: 2010-2011 m. vartotojų skundai**“ darbo grupės narys. Projekto tikslas - atlikti analizę, kuri leistų geriau įvertinti dabartinę padėtį elektroninės komercijos srityje ES ir padėtų identifikuoti pagrindines problemas. Europos vartotojų centras, kartu su kitais darbo grupės nariais (Europos vartotojų centrais Nyderlanduose, Švedijoje ir Airijoje) parengė klausimyną, į kurį, per nustatytą laikotarpį, turėjo atsakyti visi Europos vartotojų centrai. Darbo grupės nariai parengė tekstinės dalies projektinę versiją, o vėliau, atsižvelgdami į Europos Komisijos pastabas, parengė galutinį variantą. Projekto ataskaitos pristatymas įvyko 2012 m. spalio 24 d. Briuselyje, Belgijoje.

Centras taip pat išsiuntė atsakymus į šių projektų klausimynus:

- „**Ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra**“. Projekto tikslas – ištirti, ar ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra ES yra efektyvi ir, ar apie ją yra žinoma.
- „**Slidinėjimo kurortai ES**“, kurio tikslas - supažindinti vartotojus su ES valstybėse narėse, taip pat Norvegijoje ir Islandijoje esančiais slidinėjimo kurortais, pateikti jų pagrindinius skirtumus.
- „**Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS) oro keleivių teisių srityje**“ projektu buvo siekta atlikti tyrimą apie valstybėse narėse, taip pat Norvegijoje ir Islandijoje veikiančius AGS mechanizmus oro keleivių teisių srityje ir parengti ataskaitą, atspindinčią esamą padėtį.

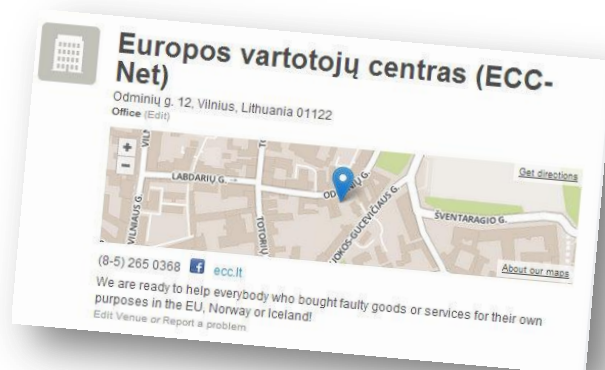


Bendra šviečiamoji akcija apie oro keleivių teises Europos oro uostuose. ECC-Net liepos 4 d. suorganizavo visą Europą

Vilniaus oro uoste apimančią renginį, kurio metu keleiviai didžiuosiuose Europos oro uostuose buvo informuojami apie jų teises keliaujant oru. Centro atstovai Tarptautiniame Vilniaus oro uoste dalino vartotojams informacinę medžiagą, suvenyrus su ECC-Net logotipu, atsakinėjo į pateiktus klausimus, teikė patarimus.

SVARBIAUSI MOMENTAI

- + **55341,59 litų** – Centro pagalba vartotojams atgauta suma per 2012 metus (2013 m. vasario mėn. duomenys)! Be to, daugeliui vartotojų buvo panaikintos sąskaitos už neužsakytas prekes, įvykdyti pardavėjų/paslaugų teikėjų priiimti įsipareigojimai. Yra dar ir nagrinėjamų skundų.
- + Suorganizuoti **25 seminarai** apie vartotojų teises ES, **1245 dalyviai!**
- + **2 televizijos ir 112 radijo** reportažų!
- + Centras sukūrė savo profilį geolokaciniame socialiniame tinkle „Foursquare“, kuriame vartotojai gali palikti atsiliepimus, įkelti nuotraukų!
- + **50 publikacijų** spaudoje ir internetiniuose portaluose!
- + Centro puslapis **Facebook** socialiniame tinkle 2012 m. pabaigoje turėjo 808 fanus.
- + Išleista naujų **informacinių leidinių vartotojams** – kišeninės kortelės apie Centrą, bagažo etiketės, medžiaginiai maišeliai, reklaminis stendas ir kalendoriai.



Sveiki, aciu labai uz pagalba, taip , kartu su imone radom bendra problemas sprendima, be jusu pagalbos tai nebutu pavyke.

Aciu dar karta.

SUMMARY



The ECC LT from Google Maps Street View

Overview. During 2012 the ECC LT received 232 normal complaints, 152 simple complaints and 472 information requests. Most of the complaints were regarding the e-commerce against the traders from France, United Kingdom and Latvia .

Seminars, Lectures, Conferences. The ECC LT participated in the Baltic States Cooperation Seminar on relevant themes on consumer rights protection in EU. The goal of the seminar was to exchange experiences on consumer rights protection in Lithuania, Latvia and Estonia and to identify the effectiveness of consumer rights protection in the Baltic States.

The ECC LT with Mykolas Romeris University and State Consumer Rights Protection Authority organised scientific – practical conference “European consumer day: how Lithuanian consumers live today?” that was organised together on the 15th of March.

The ECC LT with Mykolas Romeris University organised the 2nd scientific-practical conference “European consumer rights protection issues in European Union: consumer’s protection as the contract party” on the 18th -19th of October.

The ECC LT organised in total 25 seminars in Lithuania’s biggest cities and educated 1245 consumers. The ECC LT organised meetings with Civil Aviation Administration, European Enterprise Network, Europe Direct, FIN-NET, SOLVIT, European Judicial Network, European Commission Representation Office in Lithuania, State Consumer Rights Protection Authority, Consumer Institute, Mykolas Romeris University, Kazimieras Simonavičius University, International School of Law and Business, University of Applied Social Sciences and Consumer Rights Protection Centre.

ECC LT attended all the meetings, participated in all consultations at EU and national level and responded to all information inquiries received from the European Commission/EAHC and other ECCs on time and highly respecting the deadlines. ECC Lithuania attended a study visit at ECC Romania and various BEUC courses.

Joint projects. The ECC LT during the year 2012 actively participated in a number of joint research projects: “European Small Claims Procedure”, “Ski Resorts in Europe”, “Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger’s Rights Sector”. The ECC LT was a working group member in “The European Online Marketplace: Consumer Complaints 2010-2011”. The ECC LT actively participated in the drafting of the report and its publicity in Lithuania.



In Vilnius International Airport

The ECC LT together with Civil Aviation Administration and State Consumer Rights Protection Authority organised the info-desk in Vilnius International Airport, where consumers were informed about their rights and received useful promotional material (pocket-cards, leaflets, travel pillows with ECC-Net logo).

Highlights:

- ✚ 16028 euros were recovered for the consumers during the year 2012 (statistics of February 2013)! Apart from that, bills for unsolicited goods were annulled, traders honoured their commitments. Some cases are still handled.
- ✚ The ECC LT had organized 25 seminars in universities, schools and other scholastic institutions in Lithuania and enlightened 1245 consumers!
- ✚ The ECC LT had organized 2 TV and 112 Radio reportages!
- ✚ 50 publications in newspapers and magazines in websites were published!
- ✚ ECC LT opened its virtual office in Foursquare geo-social network and had 128 check-ins, users of Foursquare can also leave tips, upload photos of the venue!



- ✚ The ECC LT bilingual (EN and LT) page in Facebook. In the end of 2012 ECC LT page had 808 fans.
- ✚ ECC LT had produced a number of useful promotional material with ECC-Net Logo.



Christmas greeting from ECC LT!