

## Europos vartotojų centro kompetencija:

- Prekių ir paslaugų pirkimas;
- Oro keleivių teisės;
- Elektroninė prekyba;
- Automobilių nuoma;
- Kelionių paketai ir apgyvendinimas.

Europos vartotojų centrai veikia 27 ES šalyse narėse bei Norvegijoje ir Islandijoje. Jie visi sudaro Europos vartotojų centrų bendradarbiavimo tinklą (ECC-Net), kad galėtų geriau atstovauti vartotojams ir teiktų pagalbą ginant pažeistas vartotojų teises ES. Europos vartotojų centras Lietuvoje įsteigtas Europos Komisijos ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos susitarimu.

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PASLAUGOS YRA NEMOKAMOS.

## EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS

Odminių g. 12  
LT-01122 Vilnius

Tel. (8 5) 265 0368  
Faksas (8 5) 262 3123

El. p. [info@ecc.lt](mailto:info@ecc.lt)  
[www.ecc.lt](http://www.ecc.lt)



EUROPOS  
VARTOTOJŲ  
CENTRAS

**Suteiks informaciją;  
Padės išnagrinėti skundą;  
Tarpininkaus sprendžiant ginčą.**



**Vartotojų teisės** – neatsiejama šiuolaikinio žmogaus teisių dalis. Šias teises ginti, kelti žmonių gerbūvj yra viena iš svarbiausių Europos Sąjungos vertybių. Europos vartotojų centrai ES šalyse dirba tam, kad ES piliečiai (ar ES šalių rezidentai), keliaujantys iš vienos ES šalies į kitą ir perkantys prekes ar paslaugas, žinotų savo, kaip vartotojo, teises ir mokėtų jomis naudotis, jei jų netenkintų įsigytų prekių ar paslaugų kokybė.

Pavyzdžiui, atostogaudami įsigijote vaizdo kamerą, kuri neatitinka tokiam gaminiui keliamų reikalavimų, ar kitoje ES šalyje užsisakėte kelionę kartu su viešbučiu, o atvykus paaiškėjo, kad teks apsistoti prastesniame viešbutyje nei žadėjo kelionės organizatorius. Šiais ir panašiais atvejais derėtų ginti savo teisę į kokybiškas prekes ar atitinkančias sutartį paslaugas.

### **Europos vartotojų centras Lietuvoje padės apginti vartotojų teises:**

- informuos apie jūsų, kaip vartotojo, teises ir galimybes;
- suteiks nemokamą konsultaciją, greitai surinks papildomą informaciją, susijusią su skundu ar ginču;
- supažindins su ES ir nacionalinės teisės pagrindais, ginančiais vartotoją;
- bendradarbiaudamas su kitais Europos vartotojų centrais, padės išspręsti skundą arba nukreips ginčą nagrinėti į atitinkamą alternatyvaus ginčų nagrinėjimo instituciją;
- padės siekti kompensacijos už patirtus nuostolius;

→ jeigu iškilusios vartotojo problemos negalės išspręsti, nukreips į atitinkamą instituciją.

### **Kokiais atvejais galėtų padėti Europos vartotojų centras?**

- Lietuvos Respublikoje gyvenančiam vartotojui – kitoje ES šalyje narėje (taip pat Norvegijoje ir Islandijoje) nusipirkus netinkamos kokybės prekę ar paslaugą;
- Kitoje ES šalyje narėje (taip pat Norvegijoje ir Islandijoje) gyvenančiam ar reziduojančiam vartotojui, įsigijusiam netinkamos kokybės prekę ar paslaugą Lietuvoje.