

👤 Rasa Kneižytė, VšĮ "Europos vartotojų centras" | 📄 Pranešimų limitas: 22 | 🗓 Galioja iki: 2017-12-21 |

Atsijungti (<http://sc.bns.lt/view/logout>)



Spaudos centras (<http://sc.bns.lt/>)

## Kovoje dėl vartotojų teisių - 63 proc. sėkmės atvejų!

Jei kitoje Europos Sąjungos valstybėje įsigijote nekokybišką prekę ar paslaugą, nedvejodami kreipkitės į Europos vartotojų centrą (EVC) Lietuvoje! Čia teikiama nemokama, bet tikrai efektyvi pagalba - 2016 m. net 63 proc. skundus pateikusių vartotojų padedant Centro specialistams sėkmingai išsprendė savo problemas: jiems buvo grąžintos neteisingai nuskaičiuotos lėšos, išmokėtos kompensacijos, panaikintos sąskaitos už neužsakytas prekes, pardavėjai/paslaugų teikėjai įvykdė prisiimtą įsipareigojimus. Vartotojams pavyko atgauti daugiau nei 64 tūkst. eurų (2,2 karto daugiau nei 2015 m). Tokiais skaičiais džiaugiasi Europos vartotojų centras Lietuvoje, pristatydamas 2016 m. veiklos ataskaitą.



Praėjusiais metais Lietuvos vartotojai daugiausiai skundų (46 proc.) pateikė dėl elektroninės prekybos nesklaidumų (nepristatytos, nekokybiškos, neatitinkančios užsakymo prekės, užsakytos internetu), 30 proc. - dėl keleivių teisių pažeidimų (t.y. kelionės oru, keltu, autobusu. 92 proc. iš jų dėl oro keleivių teisių, t.y. dėl atšauktų, atidėtų skrydžių, dingusio, vėlavusio ar sugadinto bagažo) ir 21 proc. skundų dėl netinkamos kokybės prekės ar paslaugų.

Labiausiai mūsų tautiečius nuvylė Vokietijoje, Jungtinėje Karalystėje, Latvijoje ir Vengrijoje registruoti pardavėjai ar paslaugų teikėjai, tuo tarpu dėl Lietuvoje veikiančių pardavėjų/paslaugų teikėjų daugiausiai skundėsi Latvijos (45,5 proc.) ir Estijos (22,7 proc.) vartotojai.

Centro specialistai pastebi, kad Lietuvos vartotojai vis labiau domisi savo teisėmis, nori iš anksto žinoti kaip elgtis ir ko reikalauti įvairiose situacijose, todėl pastaraisiais metais pastebimai auga informacinių paklausimų skaičius. 2016 m. gauti 1026 paklausimai, per penkerius metus šis skaičius išaugo daugiau nei dvigubai. Žinios apie vartotojų teises domina studentus ir moksleivius, kurie mielai dalyvauja EVC organizuojamose paskaitose mokyklose, gimnazijose, aukštosiose mokyklose bei bibliotekose. 2016 m. vyko 22 seminarai apie vartotojų teises ES, kuriuose dalyvavo daugiau nei 700 dalyvių! Centro specialistų nuomone, sklaidžiant vartotojams svarbią informaciją ypač pasiteisino EVC komandos kelionė po Lietuvą su informacine palapine. 2016 m. pavyko aplankyti 13 renginių ir miesto švenčių įvairiuose mūsų šalies miestuose: Utenoje, Šiauliuose, Palangoje, Zarasuose, Marijampolėje ir kt., vartotojai galėjo savo mieste nemokamai pasikonsultuoti jiems svarbiais vartotojų teisių klausimais ir tuo noriai pasinaudojo.

Europos vartotojų centras Lietuvoje priklauso Europos vartotojų centrų tinklui (ECC-Net), veikiančiam visose Europos Sąjungos šalyje, Islandijoje ir Norvegijoje, todėl dalyvauja ir jungtiniuose projektuose, skirtuose spręsti visos ES vartotojams aktualius klausimus. Pavyzdžiui, 2016 m. paskelbta jungtinio projekto „Tarpvalstybinis automobilių pirkimas Europos Sąjungoje“ ataskaita, kurio tikslas – suteikti praktinę informaciją ir atsakymus vartotojams, kad išvengtų skundų, susijusių su automobilių pirkimu Europos Sąjungoje. Taip pat Europos Komisijos atstovybėje Šiaurės Airijoje, Belfaste pristatytas Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) tyrimas „Ar nematomos sienos vis dar riboja vartotojų galimybes gauti paslaugas ES?“, atskleidžiantis, kaip įvairiose Europos Sąjungos valstybėse taikomas Paslaugų direktyvos 20.2 str., draudžiantis diskriminaciją dėl pilietybės ir gyvenamosios vietos.

2016 m. ECC-Net centrai visoje Europoje gavo 46 392 vartotojų paklausimus, 31 924 paprastuosius skundus ir 12 951 skundą. Net 76 proc. visų pateiktų skundų buvo susiję su elektronine prekyba.

Visą 2016 m. ataskaitą rasite <http://www.ecc.lt/lt/about/reports/> (<http://www.ecc.lt/lt/about/reports/>).

Daugiau informacijos apie Europos vartotojų centro teikiamas paslaugas [www.ecc.lt](http://www.ecc.lt) (<http://www.ecc.lt>)

📎 Prisegti failai

Untitled-2.jpg (<http://sc.bns.lt/docs/1/221405/Untitled-2.jpg>)

👤 Kontaktinis asmuo

VšĮ "Europos vartotojų centras"  
+370 5 265 0368  
pr@ecc.lt

📁 Kategorijos

Socialinė sauga, ES

✓ Siunčiama žiniasklaidai el.paštu

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