

Ką reikia žinoti perkant internetu?



ECC-Net
www.ecc.lt

Iš dalies finansuoja
Europos Sąjunga



Vartotojo teisė gauti informaciją

Prieš sudarydamas sutartį internetu, pardavėjas privalo vartotojui nurodyti:

- prekės ar paslaugos aprašymą;
- pardavėjo duomenis (vardas, pavardė arba pavadinimas, buveinės adresas, kontaktinė informacija: telefono numeris, e. pašto adresas ir pan.);
- bendrą prekių ar paslaugų kainą, į kurią įskaičiuoti visi mokesčiai;
- atsiskaitymo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarką, prekių pristatymo ar paslaugų suteikimo terminą;
- teisę atsisakyti sutarties;
- prekės garantinio aptarnavimo sąlygas;
- galimybę pateikti skundą ar reikalauti žalos atlyginimo ne teismo tvarka ir pasinaudojimo tokia galimybe sąlygas.



Vartotojo teisė atsisakyti sutarties

Vartotojas turi teisę nenurodydamas jokios priežasties **per 14 dienų** atsisakyti internetu sudarytos sutarties, išskyrus nustatytas išimtis. Jeigu verslininkas neinformavo vartotojo apie jo teisę atsisakyti sutarties, vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties **per 12 mėnesių**.

Jeigu vartotojas atsisako sutarties, iš jo gali būti reikalaujama atlyginti tik tiesiogines prekių grąžinimo (siuntimo arba grąžinimo paštu) išlaidas, jeigu šių išlaidų neprisiima pardavėjas. **Negalima atsisakyti tam tikrų sutarčių, pavyzdžiui, sutarčių:**

- dėl pagal specialius vartotojo nurodymus pagamintų prekių;
- dėl greitai gendančių prekių ar prekių, kurių galiojimo laikas yra trumpas;
- dėl tiekiamų prekių ar teikiamų paslaugų, kurių kaina priklauso nuo prekiautojui nepavaldžių finansų rinkos svyravimų, kurie gali kilti sutarties atsisakymo laikotarpiu;
- dėl supakuotų prekių, kurios buvo išpakuotos po pristatymo ir kurios yra netinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių;
- dėl supakuotų vaizdo ar garso įrašų arba supakuotos programinės įrangos, kurie buvo išpakuoti po pristatymo;
- sudarytų viešajame aukcione;
- apgyvendinimo, prekių vežimo, automobilių nuomos, viešojo maitinimo ar laisvalaikio paslaugų, jeigu sutartyje nustatyta konkreti paslaugų teikimo data ar laikotarpis.



Pardavėjo pareiga grąžinti pinigus

Pardavėjas ne vėliau kaip per 14 dienų nuo tos dienos, kurią jis gavo vartotojo pranešimą apie sutarties atsisakymą bei prekės išsiuntimą pardavėjui įrodantį dokumentą, turi grąžinti vartotojui visas šio sumokėtas sumas. Grąžinti vartotojui visas sumokėtas sumas pardavėjas turi tokiu pat mokėjimo būdu, kokį naudojo vartotojas mokėdamas pardavėjui, nebent vartotojas aiškiai sutiko dėl kitokio

būdo ir nepatiria jokių kitų papildomų išlaidų. Vartotojas, nutraukęs sutartį, atsako už prekės vertės sumažėjimą, jeigu jis atliko veiksmus, nebūtinus prekės pobūdžiui, savybėms ir veikimui nustatyti

Vartotojo teisės gavus nekokybišką prekę

Vartotojas, įsigijęs nekokybišką prekę, savo nuožiūra turi teisę pasirinktinai reikalauti iš pardavėjo:

- nemokamai pašalinti trūkumus (pataisyti prekę);
- nemokamai pakeisti prekę tinkamos kokybės preke (pateikti kitą tokią pačią prekę);
- sumažinti kainą;
- vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti sugrąžinti sumokėtą kainą, jeigu pardavėjas per protingą laiką nepašalina trūkumo.

Šios vartotojo teisės taikomos dvejus metus nuo prekės įsigijimo dienos.

Vartotojui nutraukus sutartį dėl nekokybiškos prekės, pardavėjas privalo grąžinti vartotojui jo sumokėtą kainą. Pardavėjas neturi teisės iš jos išskaičiuoti sumos, kuria sumažėjo prekės vertė dėl jos naudojimo ar prekės išvaizdos praradimo arba dėl kitokių aplinkybių.

Nekokybiškos prekės grąžinimo išlaidos tenka pardavėjui.

Vartotojas neturi teisės nutraukti sutarties, jeigu prekės trūkumas yra mažareikšmis!

Patarimai kaip saugiai apsipirkti



- **Būkite atsargūs** – pasitaiko nemažai fiktyvių prekybos internetu portalų. Pasitikrinkite, ar prekybos internetu puslapis veikia pakankamai ilgai, kokius rezultatus pateikia internetinės paieškos sistemos (pvz., vartotojų atsiliepimai) ir pan.
- **Nerizikuokite** pirkdami prekybos internetu portale, kuris nepateikia savo adreso ir telefono, o nurodo tik elektroninio pašto adresą.
- **Atkreipkite dėmesį**, ar prekybos internetu portalo puslapis, kuriame vedate savo bei mokėjimo instrumento duomenis yra saugomas. Saugomo portalo puslapio interneto adresas prasideda „https“, o ne „http“.
- Jeigu išsirinkote ir jau nusipirkote prekę, būtinai atsispausdinkite ar **išsaugokite užsakymo kopiją** su patvirtinimo numeriu, visas sąlygas ir taisykles – taip turėsite pirkimo kvitą atitinkantį dokumentą ir kitus dokumentus, kurių prireiks iškilus problemoms.
- **Atidžiai perskaitykite pirkimo-pardavimo sutarties sąlygas**, ar smulkiais raidėmis nenurodyta, kad reikės sumokėti kokius nors papildomus mokesčius ir pan.

Kur kreiptis pagalbos?



Vartotojas, manantis, kad jo teisės pažeistos, turi raštu kreiptis į pardavėją ir nurodyti savo reikalavimus. Jeigu vartotojas per protingą terminą negauna pardavėjo atsakymo arba jį gavęs mano, kad jo teisės buvo pažeistos, jis turi teisę kreiptis į vartotojų teises ginančias institucijas.



Jeigu vartotojas prekes ar paslaugas įsigijo iš kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje ar Islandijoje ir Norvegijoje veikiančio pardavėjo ar paslaugos teikėjo, dėl pažeistų teisių gynimo gali kreiptis į Europos vartotojų centrą Lietuvoje.

Kontaktinė informacija: Odminių g. 12, LT-01122 Vilnius, telefonas (8 5) 265 0368, faksas (8 5) 262 3123, el. paštas info@ecc.lt, interneto svetainė www.ecc.lt.



Jei vartotojas įsigijo prekes ar paslaugas iš Lietuvoje veikiančio pardavėjo ar paslaugos teikėjo, dėl pažeistų teisių gynimo gali kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

Kontaktinė informacija: Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, telefonas (8 5) 262 6751, faksas (8 5) 279 1466, el. paštas tarnyba@vvtat.lt interneto svetainė www.vvtat.lt.