

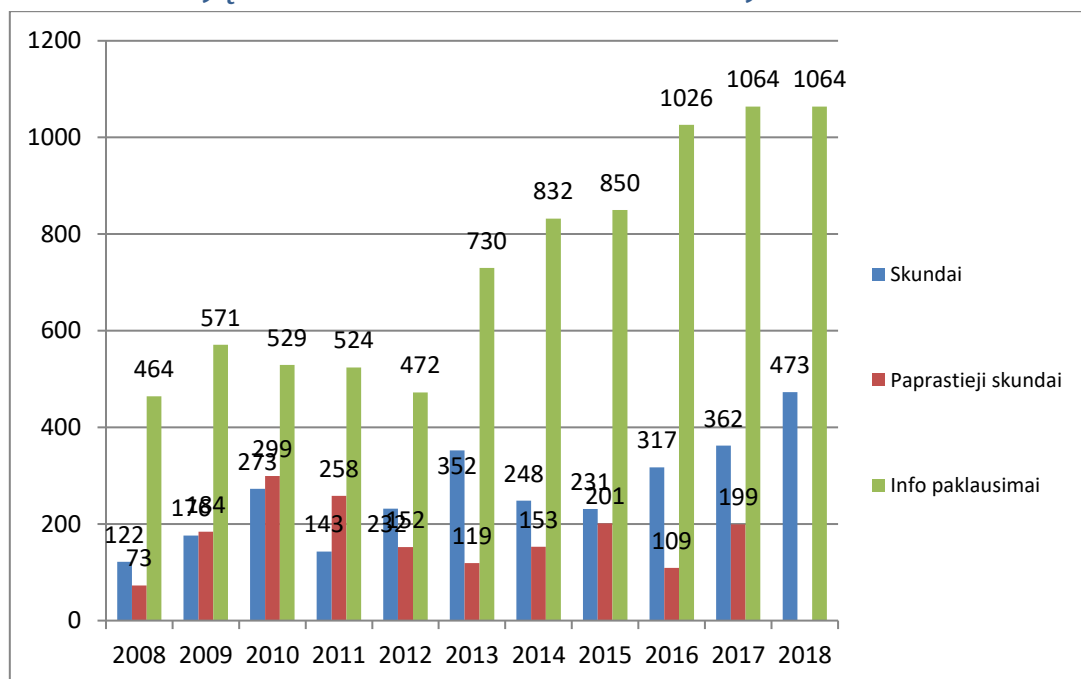
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE – 2018 METŲ ATASKAITA

TURINYS:

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE - 2018 METŲ ATASKAITA.....	1
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS.....	1-3
SEMINARAI, KONFERENCIJOS.....	3
RENGINIAI SU INFORMACINE PALAPINE IR INFORMACINIŲ STENDŲ.....	3-4
SVARBIAUSI MOMENTAI.....	4

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE - 2018 METŲ ATASKAITA

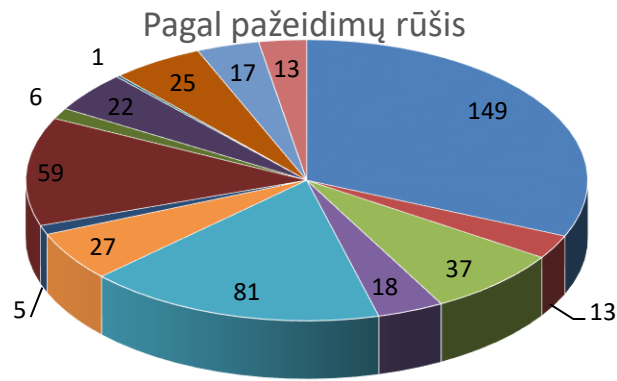
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS



Lentelėje pavaizduota gautų skundų (S), paprastųjų skundų (PS) ir informacinių paklausimų (IP) tendencija 2008 - 2018 metais.

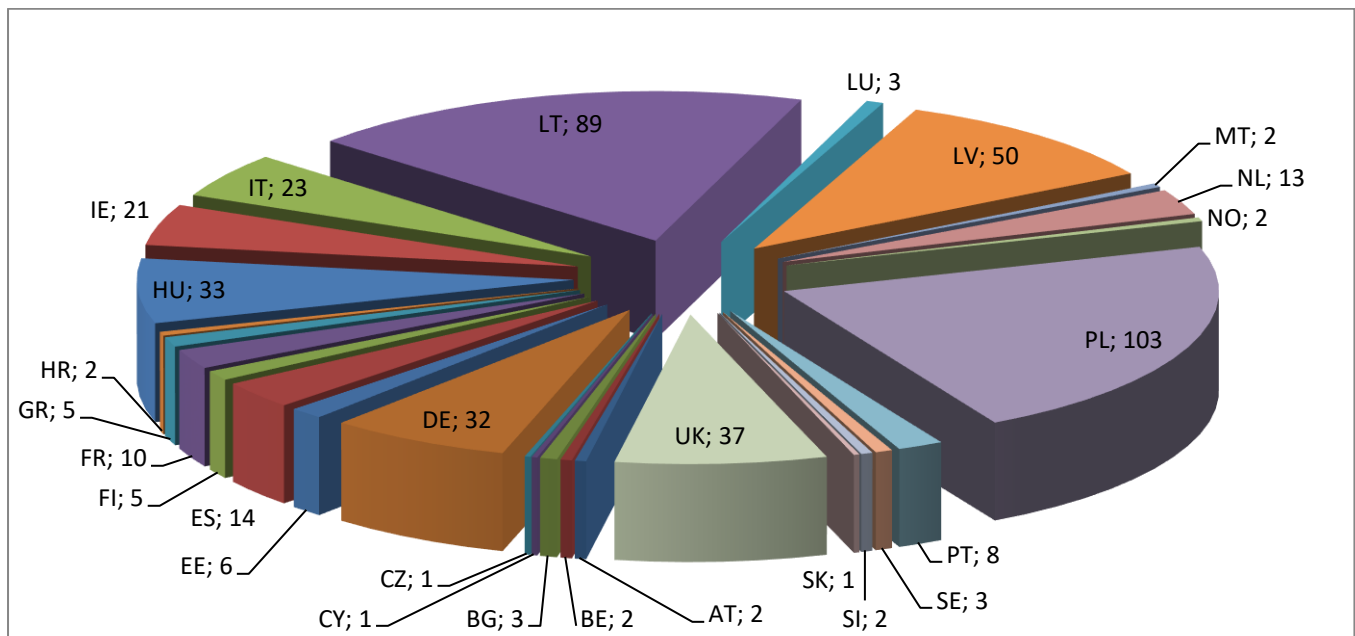
Skundas - nagrinėjama vartotojo problema dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje, nei vartotojo gyvenamojoje šalyje, kuomet prireikia Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) įsikišimo. 2018 m. Centras gavo 473 skundus bei 1064 informacinius paklausimus.

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



- Oro keleivių teisės
- Kitos keleivių teisės (išskyrus oro)
- Autonuoma
- Apgyvendinimas ir maitinimas
- Avalynė ir drabužiai
- Baldai, interjeras, apdaila
- Komunikacija (internetas, telefonai)
- Laisvalaikis ir kultūra
- Sveikatingumas
- Švietimas
- Namų ūkis
- Asmens priežiūros prekės, kosmetika
- Automobilių ir jų dalių pirkimas, eksploatavimas
- Kita

Pagal pažeidimų sritis daugiausia sulaukta skundų dėl oro keleivių teisių, t. y. dėl atšauktų, atidėtų skrydžių, dingusio, vėlavusio ar sugadinto bagažo (32 %); avalynės ir drabužių (17 %); laisvalaikio ir kultūros paslaugų (12 %); automobilių nuomos (8 %); baldų ir interjero (6 %); asmens priežiūros prekių, kosmetikos (5 %) ir kt.



Diagramoje pavaizduoti skundai pagal šalis, kuriose veikia pardavėjai/paslaugų teikėjai. Lietuvos vartotojai 2018 m. daugiausiai skundėsi dėl pardavėjų ar paslaugų teikėjų, registruotų Lenkijoje, Latvijoje, Jungtinėje Karalystėje, Vengrijoje, Vokietijoje.

Skundų skaičius Lietuvos skirsnyje atspindi kitų ES valstybių narių (ir Norvegijos, Islandijos) vartotojų skundus dėl Lietuvos pardavėjų ar paslaugų teikėjų. Dažniausiai dėl Lietuvos pardavėjų/paslaugų teikėjų skundėsi Latvijos (30 proc.), Estijos (19 proc.), Suomijos (11 proc.) vartotojai.

SEMINARAI, KONFERENCIJOS

Europos vartotojų centro Lietuvoje atstovai organizavo ir dalyvavo:



Kovo 15 d. organizavo ir dalyvavo Europos vartotojų dienai skirtoje konferencijoje Vilniuje.

Gegužės 8 d. organizavo ir dalyvavo seminare verslininkams Alytuje.

Birželio 13 d. organizavo ir dalyvavo seminare verslininkams Marijampolėje.

Spalio 1 d. organizavo ir dalyvavo seminare verslininkams Palangoje.

Lapkričio 7 d. organizavo ir dalyvavo verslo pusryčiuose verslininkams Vilniuje.

Lapkričio 20 d. organizavo ir dalyvavo kasmetinėje vartotojų teisių apsaugos konferencijoje Vilniuje.

RENGINIAI SU INFORMACINE PALAPINE IR INFORMACINIU STENDU



Gegužės 9 d. kartu su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovais dalyvavo Europos dienos minėjime organizuojant informacinės palapinės veiklą Kudirkos aikštėje Vilniuje.

Gegužės 26 d. kartu su Europe Direct Marijampolė atstove dalyvavo organizuojant informacinės palapinės veiklą Marijampolės miesto šventėje.

Gegužės 30 d. organizavo informacinio stendo veiklą Vilniaus oro uoste, informuojant vartotojus apie oro keleivių teises.

Birželio 1 d. kartu su Europe Direct Klaipėda atstove dalyvavo organizuojant informacinės palapinės veiklą Gargždų miesto šventėje.

Birželio 2 d. kartu su Europe Direct Tauragė atstove dalyvavo organizuojant informacinės palapinės veiklą Tauragės miesto šventėje.

Liepos 26 d. dalyvavo organizuojant informacinės palapinės veiklą Europos žmonių festivalyje Radviliškyje.

Rugsėjo 6 d. kartu su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Šiaulių apskrities skyriaus atstovais dalyvavo organizuojant informacinės palapinės veiklą Šiaulių miesto šventėje.

Rugsėjo 7 d. kartu su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Panevėžio apskrities skyriaus atstovais dalyvavo organizuojant informacinės palapinės veiklą Panevėžio miesto šventėje.

Lapkričio 11 d. organizavo informacinio stendo veiklą Kauno oro uoste, informuojant vartotojus apie oro keleivių teises.

Lapkričio 12 d. kartu su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovais dalyvavo Vyriausybės 100-ojo gimtadienio ministerijų mugėje.

Per 2018 metus 2018 m. EVC parengė ir paskelbė 18 spaudos pranešimų per Baltijos naujienų agentūrą (BNS) vartotojams aktualiomis temomis. Internetu paskelbti mažiausiai 53 straipsniai, kuriuose minima EVC, t. y. EVC teikė straipsniams konsultacijas bei informaciją. Išleista 16 straipsnių spaudoje laikraščiuose: „Lietuvos žinios“, „Vakarų ekspresas“, „Banga“, Respublikos priede „Rudens spalvos“ vartotojų teisių temomis. EVC paskelbė 111 pranešimų socialiniuose tinkluose (Facebook, Twitter). EVC atstovai dalyvavo 21 televizijos laidoje, kalbėjo 43 radijo laidose.

Europos vartotojų centras Lietuvoje bendradarbiavo su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Civilinės aviacijos administracija, SOLVIT, FIN-NET, Europos informacijos centrais („Europe Direct“), Europos Komisijos atstovybe Lietuvoje, Mykolo Romerio universitetu, Kauno Technologijos universitetu, Lietuvos vartotojų organizacijų aljansu, Lietuvos vartotojų institutu ir kt. organizacijomis.

SVARBIAUSI MOMENTAI

- ✚ **68 475 eurai** – Centro pagalba vartotojų atgauta suma per 2018 metus! Be to, daugeliui vartotojų buvo panaikintos sąskaitos už neužsakytas prekes, įvykdyti pardavėjų/paslaugų teikėjų prisiimti įsipareigojimai. Dar yra skundų, kurių nagrinėjimas nepasibaigęs.
- ✚ **Dalyvavo organizuojant 2 konferencijas!**
- ✚ **Dalyvavo organizuojant 4 seminarus** verslininkams Vilniuje, Alytuje, Marijampolėje ir Palangoje!
- ✚ **Skaitė 8 paskaitas** apie vartotojų teises ES!
- ✚ **Dalyvavo 8 renginiuose** su informacine palapine ir informaciniu stendu!
- ✚ **Dalyvavo 21 televizijos laidoje** ir kalbėjo **43 radijo laidose!**
- ✚ **Paskelbė 18 pranešimų spaudai** ir paskelbė mažiausiai **53 straipsnius**, kuriuose minimas Europos vartotojų centras spaudoje ir internetiniuose portaluose!
- ✚ **Centro puslapis Facebook** socialiniame tinkle 2018 m. pabaigoje turėjo **2267 fanus!**
- ✚ **Centro paskyrą Twitter** socialiniame tinkle seka **212 sekėjų!**