

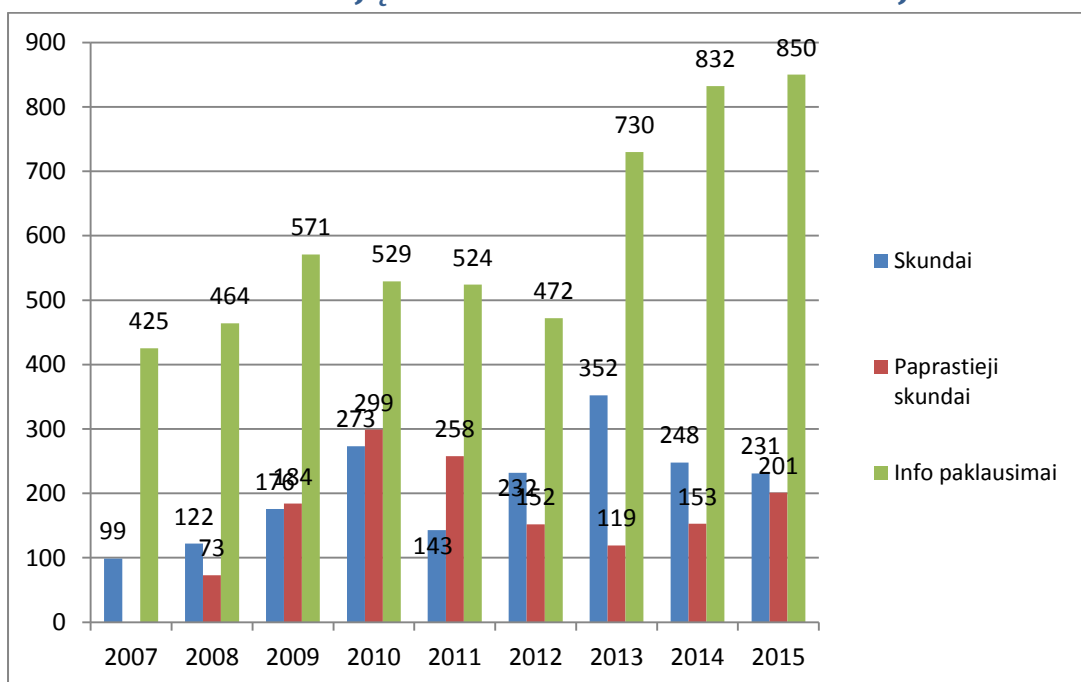
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE – 2015 METŲ ATASKAITA

TURINYS:

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE - 2015 METŲ ATASKAITA	1
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS	1
SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI	3
RENGINIAI SU INFORMACINE PALAPINE.....	3
STAŽUOTĖS, MOKYMAI	4
JUNGTINIAI PROJEKTAI	4
SVARBIAUSI MOMENTAI.....	5

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE - 2015 METŲ ATASKAITA

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS

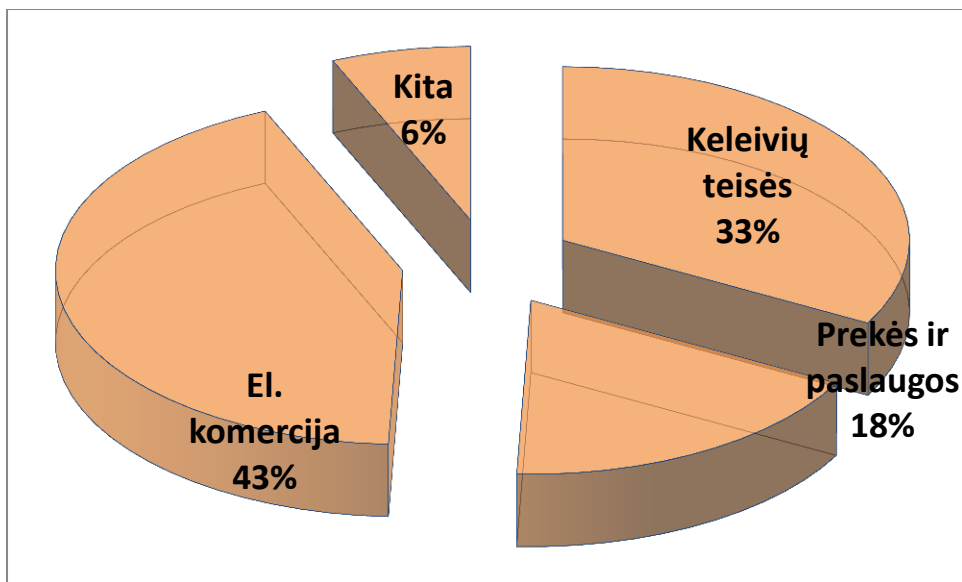


Lentelėje pavaizduota gautų skundų (S), paprastųjų skundų (PS) ir informacinių paklausimų (IP) tendencija 2006 - 2015 metais.

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. 2014 m. Centras gavo 248 skundus. 2015 m. gauta 231 vartotojų skundą, iš kurių 176 skundų yra išnagrinėti.

Taip pat Centras gavo 201 paprastąjį skundą, kai problemą pavyko išspręsti po teisinės konsultacijos, padėjus parašyti skundą ar jį išvertus, ir 850 informacinių paklausimų.

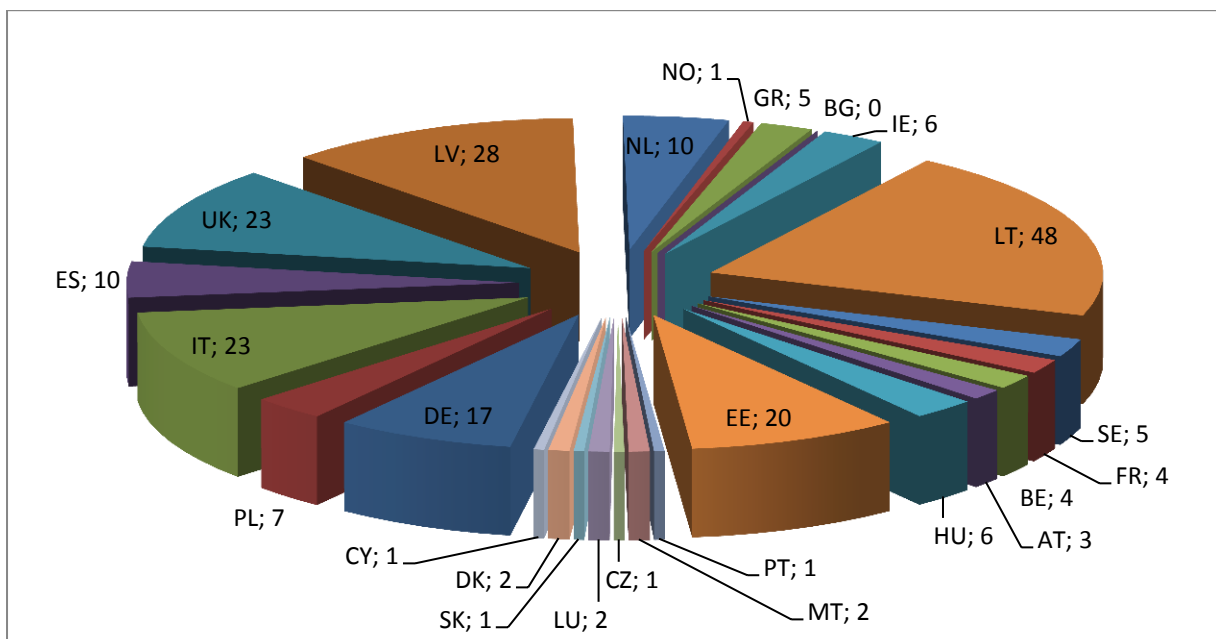
Diagramoje pavaizduota, dėl ko dažniausiai skundėsi Lietuvos vartotojai, nusipirkę netinkamos kokybės prekę ar paslaugą kitoje ES šalyje (ir Norvegijoje, Islandijoje):



33 % - dėl keleivių teisių (t.y. kelionės oru, keltu, autobusu. Daugiau nei 90 proc. iš jų dėl oro keleivių teisių, t.y. dėl atšauktų, atidėtų skrydžių, dingusio, vėlavusio ar sugadinto bagažo);

18 % - dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų;

43 % - dėl elektroninės prekybos (nepristatytos ar tik dalinai pristatytos prekės, nekokybiškos, neatitinkančios užsakymo prekių ir pan., užsakytos internetu).



Diagramoje pavaizduoti skundai pagal šalis, kuriose veikia pardavėjai/paslaugų teikėjai. Lietuvos vartotojai 2015 m. daugiausiai skundėsi dėl pardavėjų ar paslaugų teikėjų, registruotų Latvijoje, Italijoje, Jungtinėje Karalystėje, Estijoje.

Skundų skaičius Lietuvos skirsnyje atspindi kitų ES valstybių narių (ir Norvegijos, Islandijos) vartotojų skundus dėl Lietuvos pardavėjų ar paslaugų teikėjų.

SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI

Europos vartotojų centro Lietuvoje atstovai organizavo ir dalyvavo:

- Kovo 10 -11 d.** dalyvavo Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) direktorių susitikime Briuselyje.
- Kovo 19 d.** kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Mykolo Romerio universitetu organizavo ir skaitė pranešimą tema „Europos vartotojų centrų tinklo praktika, nagrinėjant tarptautinius vartotojų ginčus“ tarptautinėje praktinėje konferencijoje „Euro įvedimas: patirtis, geroji praktika, poveikis vartotojams ir verslui“.
- Kovo 20 d.** dalyvavo susitikime su Europe – Direct Klaipėda.
- Kovo 24 d.** dalyvavo ir skaitė pranešimą tema „Jūsų teisės keliaujant bei perkant internete: kaip ginamos vartotojų teisės“ VšĮ Kolpingo kolegijos ir Kauno Europe Direct organizuotame seminare „Kaip ES gina savo piliečių teises“ Kaune.
- Balandžio 21-23 d.** dalyvavo Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) bendradarbiavimo dienos ir Latvijos pirmininkavimo renginyje, konferencijoje „Vartotojų teisių apsaugos politikos prioritetai skaitmeninėje eroje“ Rygoje.
- Gegužės 9 d.** kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba organizavo ir dalyvavo pusryčiuose su žiniasklaida, kuriuose dalyvavo ir EK Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinio direktorato Vartotojų ir rinkodaros teisės padalinio vadovė Veronika Manfredi.
- Gegužės 20 d.** kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba organizavo ir dalyvavo konferencijoje „Vartotojų teisės: jų apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje“ Šiaulių miesto savivaldybėje.
- Gegužės 21 d.** skaitė pranešimą apie elektroninę prekybą verslumo skatinimo renginyje „Verslo fanai“.
- Gegužės 31 – birželio 2 d.** dalyvavo vartotojų aukščiausio lygio susitikime.
- Birželio 17 d.** kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba organizavo ir dalyvavo konferencijoje „Vartotojų teisės: jų apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje“ Utenoje rajono savivaldybėje.
- Birželio 24-26 d.** dalyvavo Vartotojų, sveikatos ir maisto vykdančiosios agentūros (CHEFEA) organizuotame seminare „Informacinė diena“ Liuksemburge.
- Liepos 1 d.** kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba organizavo ir dalyvavo konferencijoje „Euras Lietuvoje. Vartotojų teisių apsauga Europos Sąjungoje“ Marijampolės kultūros centre.
- Liepos 20 d.** dalyvavo Paslaugų direktyvos ekspertų grupės susitikime Briuselyje.
- Rugpjūčio 27– 28 d.** dalyvavo išplėstiniame Baltijos šalių Europos vartotojų centrų susitikime Rygoje.
- Rugsėjo 17 d.** dalyvavo susitikime su Civilinės aviacijos administracija.
- Rugsėjo 20-11 d.** dalyvavo konferencijoje „Vartotojų ir Konkurencijos diena“ Liuksemburge.
- Spalio 1 d.** dalyvavo susitikime su SOLVIT.
- Spalio 7 d.** kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba organizavo ir dalyvavo konferencijoje „Vartotojų teisės: jų apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje“ Panevėžio miesto savivaldybėje.
- Spalio 11-14 d.** dalyvavo Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) direktorių susitikime bei ECC-Net ir BEUC atstovų susitikime Briuselyje.
- Spalio 25-27 d.** dalyvavo skundus nagrinėjančių Europos vartotojų centrų teisininkų susitikime Briuselyje.
- Lapkričio 18 d.** kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba organizavo ir dalyvavo konferencijoje „Vartotojų teisės: jų apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje“ Kauno rajono savivaldybėje.
- Gruodžio 2-4 d.** dalyvavo jungtinio projekto „Oro keleivių teisės“ pristatyme – konferencijoje Stokholme.

RENGINIAI SU INFORMACINE PALAPINE

- Gegužės 9 d.** dalyvavo informacinio centro veikloje Europos dienos šventėje Kudirkos aikštėje, Vilniuje.
- Liepos 10 – 11 d.** dalyvavo informacinio centro veikloje Žagarės vyšnių festivalyje Žagarėje.
- Liepos 25 d.** dalyvavo informacinio centro veikloje Aviacijos šventėje Dariaus ir Girėno aerodrome Kaune.
- Rugpjūčio 22 d.** dalyvavo informacinio centro veikloje „Vasaros aidai 2015“ šventėje Druskininkuose.
- Rugsėjo 11 d.** dalyvavo informacinio centro veikloje Šiaulių miesto šventėje „Šiaulių dienos 779“.

Rugsėjo 25 d. dalyvavo informacinio centro veikloje grybų šventėje „Grybų pilni aruodai – neišsemi senolių išminties klodai“ Varėnoje.

Per 2015 metus skaitė **39 pranešimus** apie vartotojų teises ES įvairiose mokymosi įstaigose, bibliotekose, kurių renginiuose dalyvavo mažiausiai **1486 klausytojai**.

Europos vartotojų centras Lietuvoje bendradarbiavo su Europos verslo ir inovacijų tinklo, Europos informacijos centrų („Europe Direct“), FIN-NET, SOLVIT, Civilinės aviacijos administracijos, Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje, Vartotojų teisių apsaugos centro, Lietuvos vartotojų instituto, Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso, asociacija „Už sąžiningą bankininkystę“, Lietuvos bankų klientų asociacija, Mykolo Romerio universiteto, Kazimiero Simonavičiaus universiteto ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovais.

STAŽUOTĖS, MOKYMAI

Kovo 4-6 d. dalyvavo Europos teisės akademijos (ERA) organizuotoje konferencijoje „AGS ir EGS Europos Sąjungoje“ Triere, Vokietijoje.

Liepos 15-17 d. dalyvavo mokymosi vizite Europos vartotojų centre Vengrijoje bei susitikime su Vengrijos vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovais.

Lapkričio 11 d. dalyvavo mokymuose „Psichoemociniai bendravimo aspektai“ Vilniuje.

Gruodžio 6-8 d. dalyvavo mokymosi vizite Prancūzijos ir Vokietijos Europos vartotojų centruose.

Gruodžio 10-11 d. dalyvavo Europos teisės akademijos (ERA) organizuotame seminare „Europos tarpvalstybinės procedūros: kaip taikyti jas praktikoje?“ Triere, Vokietijoje.

Dalyvauta ir kituose seminaruose aktualiomis temomis.

JUNGTINIAI PROJEKTAI



Europos vartotojų centras Lietuvoje dalyvavo bendrame projekte „**Oro keleivių teisės**“, projekto lyderis Europos vartotojų centras Švedijoje. Projekto tikslas - išanalizuoti pagrindines problemas ir jų šaltinius, su kuriomis šiuo metu susiduria vartotojai keliaujantys lėktuvu, kai skrydžiai atšaukiami arba atidedami. Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) išleido ataskaitą „Ar vartotojai gauna jiems priklausančias kompensacijas ir kokia kaina?“.

Europos vartotojų centras Lietuvoje dalyvavo bendrame projekte „**Tarpvalstybinis automobilių pirkimas Europos Sąjungoje**“, projekto lyderis Europos vartotojų centras Prancūzijoje. Projekto tikslas – suteikti praktinę informaciją ir atsakymus vartotojams, kad išvengtų skundų, susijusių automobilių pirkimu Europos Sąjungoje. Projektas remiasi Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) identifikuotomis dažniausiai kylančiomis problemomis ir Europos Komisijos šiuo metu vykstančio tyrinėjimo rezultatais. Projekto ataskaita bus paskelbta 2016 m.



Europos vartotojų centras Lietuvoje dalyvavo bendrame Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-NET) projekte "ECC-Net: Travel" mobiliąja programa, projekto lyderis Europos vartotojų centras

Vokietijoje. Tikslas – patobulinti 2014 m. liepos 2 d. buvo išleista unikalią „ECC-Net: Travel“ mobiliąją programą, kuri yra nepakeičiamas kelionės vadovas keliaujant Europos Sąjungoje, taip pat Islandijoje bei Norvegijoje: padeda vartotojams susidoroti su sudėtingomis situacijomis keliaujant užsienyje ir pasakyti savo teises tos šalies, kurioje esate, kalba. ECC-Net: Travel mobilioji programa suteikia teisiųjų žinių ir kalbos pagalbą 23 Europos Sąjungos, taip pat norvegų ir islandų kalbomis. Patobulinimai susiję tiek su techninėmis savybėmis, tiek padaryti mobiliąją programą patrauklesnę ir naudingesnę vartotojams.



Bendra šviečiamoji akcija apie oro keleivių teises Europos oro uostuose. ECC-Net suorganizavo visą Europą apimančią renginį, kurio metu keleiviai didžiuosiuose Europos oro uostuose buvo informuojami apie jų teises keliaujant oru. Centro atstovai 2015 m. birželio 30 d. Tarptautiniame Vilniaus oro uoste dalino vartotojams informacinę medžiagą, suvenyrus su ECC-Net logotipu, atsakinėjo į pateiktus klausimus, teikė patarimus.



Europos vartotojų centro Kalėdinis renginys Vilniaus Akropolyje. Europos vartotojų centras Lietuvoje organizavo kalėdinį renginį didžiausiam prekybos ir pramogų centre Vilniuje, kurio metu vartotojams buvo teikiamos nemokamos specialistų konsultacijos, tikrų situacijų suvaidinimas ir aptarimas, galimybė dalyvauti viktorinose ir laimėti prizų.

SVARBIAUSI MOMENTAI

- ✚ **22 831 eurų** – Centro pagalba vartotojams atgauta suma per 2015 metus (2016 m. kovo 1 d. duomenys)! Be to, daugeliui vartotojų buvo panaikintos sąskaitos už neužsakytas prekes, įvykdyti pardavėjų/paslaugų teikėjų prisiimti įsipareigojimai. Dar yra skundų, kurių nagrinėjimas nepasibaigęs.
- ✚ Suorganizuoti **39 seminarai** apie vartotojų teises ES, kuriuose dalyvavo ne mažiau kaip **1486 dalyviai!**
- ✚ Dalyvauta **4 televizijos laidose** ir kalbėta **65 radijo laidose!**
- ✚ **Mažiausiai 134 publikacijos** spaudoje ir internetiniuose portaluose!
- ✚ Centro puslapis **Facebook** socialiniame tinkle 2015 m. pabaigoje turėjo **1726 fanus.**
- ✚ Centro paskyrą **Twitter** socialiniame tinkle seka **121 žmogus.**
- ✚ Išleista naujų **informacinių leidinių vartotojams** – kišeniniai lankstinukai apie Europos vartotojų centrą, oro keleivių teises, automobilio nuomą, elektroninę prekybą, mobiliąją programėlę „ECC-Net: Travel“ bei kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba išleistas lankstukas „Vartotojams ir verslininkams perkantiems/parduodantiems nuotoliniu būdu ar ne prekybai skirtose patalpose“. Taip pat išleista **kitos reklaminės medžiagos**: atminties raktai, bagažo žymekliai, sieniniai kalendoriai, darbo knygos, maišeliai, užrašinės su tušinukais, rašiklių rinkiniai, silikoniniai dėkliukai prie telefono, kalėdiniai domino, veltiniai elgės žaisliukai, skėčiai ir saldainiai.

