

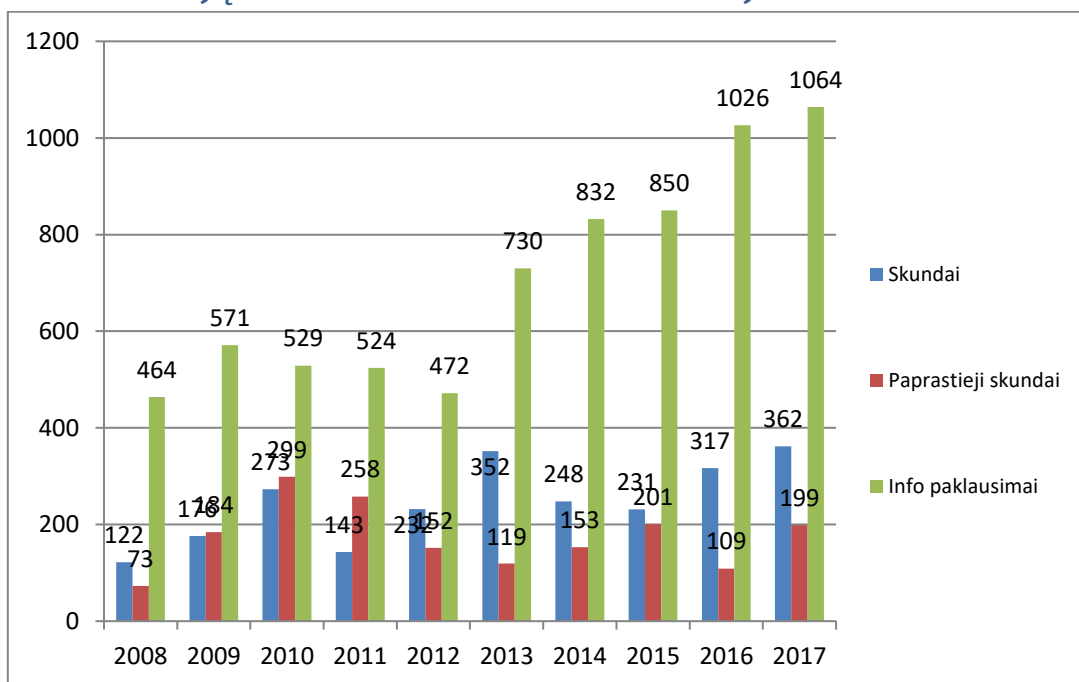
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE – 2017 METŲ ATASKAITA

TURINYS:

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE - 2017 METŲ ATASKAITA.....	1
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS.....	1-2
SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI.....	3-4
RENGINIAI SU INFORMACINE PALAPINE IR INFORMACINIŲ STENDŲ.....	4
STAŽUOTĖS, MOKYMAI.....	5
SVARBIAUSI MOMENTAI.....	6

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE - 2017 METŲ ATASKAITA

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS

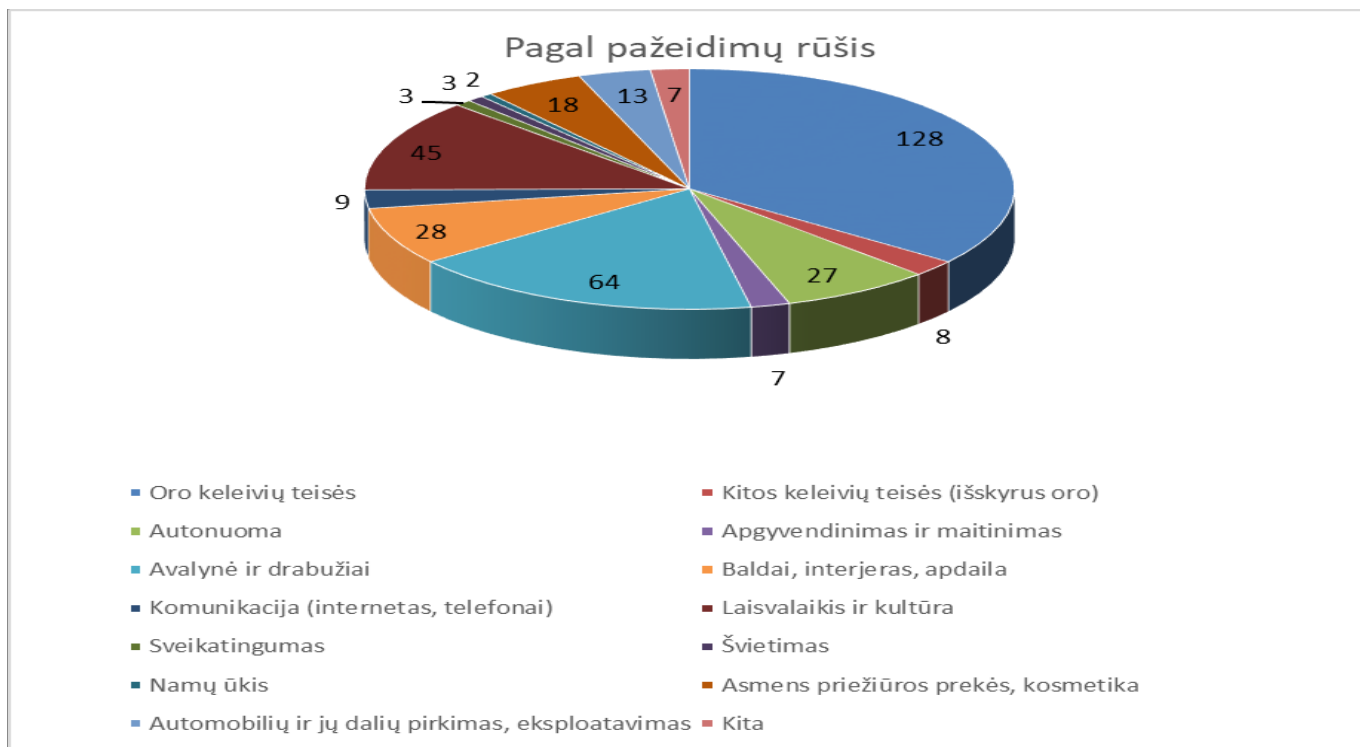


Lentelėje pavaizduota gautų skundų (S), paprastųjų skundų (PS) ir informacinių paklausimų (IP) tendencija 2008 - 2017 metais.

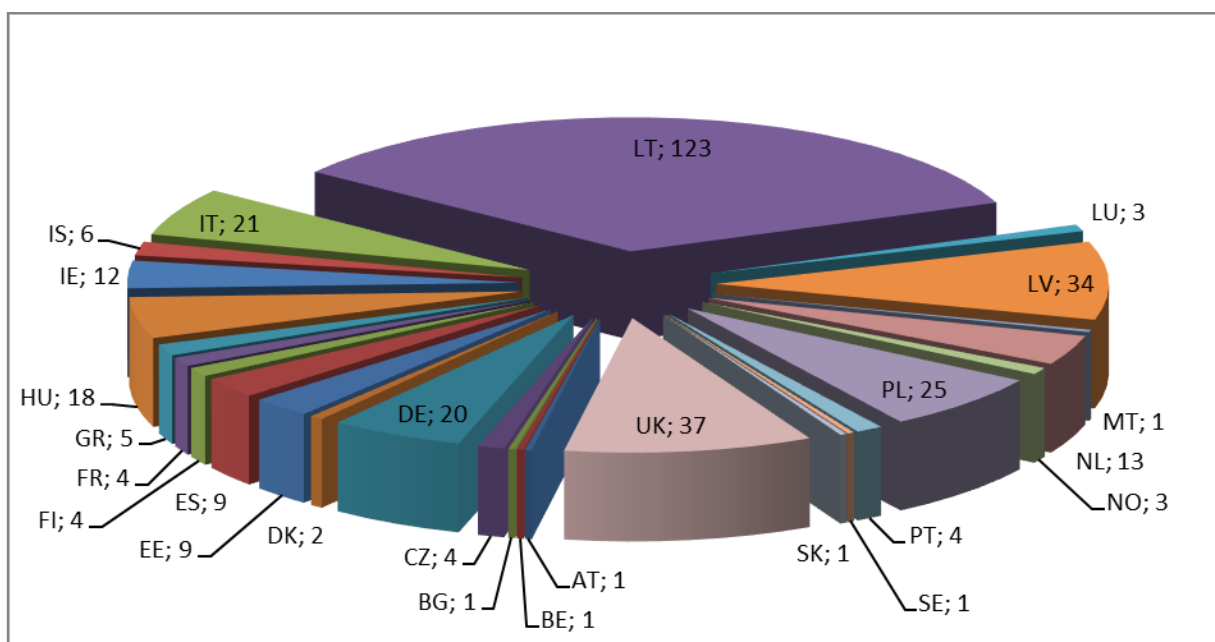
Skundas - nagrinėjama vartotojo problema dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje, nei vartotojo gyvenamojoje šalyje, kuomet prireikia Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) įsikišimo. 2017 m. Centras gavo 362 skundus.

Taip pat Centras gavo 199 paprastuosius skundus, kai problemą pavyko išspręsti po teisinės konsultacijos, padėjus parašyti skundą ar jį išvertus, ir 1064 informacinius paklausimus.

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



Pagal pažeidimų sritis daugiausia sulaukta skundų dėl oro keleivių teisių, t. y. dėl atšauktų, atidėtų skrydžių, dingusio, vėlavusio ar sugadinto bagažo (35 %); dėl avalynės ir drabužių (18 %); laisvalaikio ir kultūros paslaugų (12 %); dėl baldų ir interjero (8 %); dėl automobilio nuomos (7 %) ir kt.



Diagramoje pavaizduoti skundai pagal šalis, kuriose veikia pardavėjai/paslaugų teikėjai. Lietuvos vartotojai 2017 m. daugiausiai skundėsi dėl pardavėjų ar paslaugų teikėjų, registruotų Jungtinėje Karalystėje, Latvijoje, Lenkijoje, Italijoje ir 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 Jungtinės Karalystės (36 proc.), Latvijos (24 proc.), Estijos (20 proc.) vartotojai.

SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI

Europos vartotojų centro Lietuvoje atstovai organizavo ir dalyvavo:

Vasario 9-10 d. dalyvavo susitikimuose su Portugalijos valstybinio turizmo departamento prie Ekonomikos ministerijos atstovais ir Europos vartotojų centro Portugalijoje atstovais.

Kovo 2-3 d. dalyvavo Europos Sąjungos informacinio tinklo Lietuvoje koordinaciniame susitikime Kaune.

Kovo 15 d. organizavo ir skaitė pranešimą Europos vartotojų dienai skirtoje konferencijoje „Vartotojų teisių apsaugos aktualijos“ Vilniuje.

Kovo 15 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrą ir pagrindines vartotojų teises ES Mykolo Romerio Universitete.

Kovo 17 d. dalyvavo tarptautinėje konferencijoje „60 metų Romos sutarčiai: nauja pradžia Europai“ LR Seime, Vilniuje.

Kovo 22 d. skaitė pranešimą „ECC-Net vartotojų teisių apsaugą Europoje“ Enterprise Europe Network, veikiančio Vilniaus prekybos, pramonės ir amatų rūmuose, organizuotame seminare „Alternatyvios verslo ir vartotojų ginčų sprendimo priemonės Europos Sąjungoje“ Panevėžyje.

Balandžio 5 d. skaitė paskaitą Europos vartotojų centrą ir pagrindines vartotojų teises ES Varėnos rajono savivaldybės bibliotekoje.

Balandžio 11 d. skaitė paskaitą „Prekyba ir paslaugos internetu“ Kauno technikos universitete.

Balandžio 11 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą ir vartotojų teises Europoje Kauno technologijos universitete.

Balandžio 14 d. dalyvavo bendrame Europos vartotojų centrų tinklo, e-įgyvendinimo darbo grupės bei vartotojų teisių apsaugos bendradarbiavimo tinklo atstovų susitikime Kopenhagoje.

Balandžio 24 d. dalyvavo Maltos pirmininkavimui Europos Sąjungos Tarybai skirtoje konferencijoje „Europos vartotojų ir konkurencijos diena“ Maltoje.

Balandžio 25-26 d. dalyvavo Europos vartotojų centrų tinklo bendradarbiavimo dienos Maltoje.

Gegužės 3 d. skaitė paskaitą „Europos vartotojų centras Lietuvoje ir vartotojų teisių apsauga Europos Sąjungoje“ Europos dieni skirtame renginyje Prienų Justino Marcinkevičiaus viešojoje bibliotekoje.

Gegužės 10 d. dalyvavo Europos dieni paminėti skirtoje diskusijoje „Perku internetu“ Širvintų kultūros centre.

Gegužės 11 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą ir vartotojų teises Europoje Klaipėdos „Žaliakalnio“ gimnazijoje.

Gegužės 11 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą ir vartotojų teises Europoje Vytauto Didžiojo gimnazijoje Klaipėdoje.

Gegužės 11 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą ir vartotojų teises Europoje Eduardo Balsio menų gimnazijoje.

Gegužės 11 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą ir vartotojų teises Europoje Klaipėdos „Žemynos“ gimnazijoje.

Gegužės 11 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą ir vartotojų teises Klaipėdos paslaugų ir verslo mokykloje.

Gegužės 11 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą ir vartotojų teises Europoje Klaipėdos turizmo mokykloje.

Gegužės 11 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą ir vartotojų teises Europoje Vytauto Didžiojo gimnazijoje Klaipėdoje.

Gegužės 12 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą ir vartotojų teises Europoje Klaipėdos „Vėtrungės“ gimnazijoje.

Gegužės 12 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą ir vartotojų teises Europoje Klaipėdos „Ažuolyno“ gimnazijoje.

Gegužės 12 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą ir vartotojų teises Europoje Kretingos rajono savivaldybės M. Valančiaus viešojoje bibliotekoje.

Gegužės 12 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą ir vartotojų teises Europoje Klaipėdos „Varpo“ gimnazijoje.

Gegužės 30 d. Dvynių projekto, skirto vartotojų apsaugos sistemos stiprinimui Albanijoje, atstovams pristatė Europos vartotojų centrų tinklą ir jo veiklą Lietuvoje.

Gegužės 31 d. dalyvavo konferencijoje „Centrinė Europa tinkle/V4+ skirta vartotojams“ Lenkijoje.

Birželio 13 d. dalyvavo seminare „Kaip minimizuoti vartotojų skundų skaičių dėl turizmo paslaugų?“ Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje.

Liepos 5-6 d. dalyvavo Elektroninių ginčų sprendimo platformos kontaktinių punktų bei Europos vartotojų centrų direktorių susitikime Briuselyje.

Rugpjūčio 22 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą ir vartotojų teises Europoje Jaunimo Europos komandos narių mokymuose Europos Komisijos atstovybėje Vilniuje.

Rugsėjo 19-20 d. dalyvavo Estijos pirmininkavimo ES Tarybai skirtame renginyje „Europos ir konkurencijos diena 2017“ Taline.

Spalio 2 d. dalyvavo susitikime su SOLVIT Vilniuje.

Spalio 2 d. organizavo konferenciją „Vartotojų teisių apsaugos aktualijos – 2017“ Vilniuje.

Spalio 5 d. skaitė paskaitą apie internetinę prekybą ir saugumą internete Vilniaus „Žiburio“ pradinėje mokykloje.

Spalio 19 d. dalyvavo seminare-diskusijoje „Jaunimo teisės ir galimybės ES“ ir skaitė pranešimą tema „Vartotojų teisių apsauga ES“ Kauno kolegijoje.

Spalio 24-25 d. dalyvavo kasmetiniame Europos vartotojų centrų tinklo susitikime Taline.

Spalio 26-27 d. dalyvavo kasmetiniame Europos vartotojų centrų tinklo viešųjų ryšių specialistų susitikime Taline.

Gruodžio 5 d. organizavo seminarą „Aktualūs vartotojų teisių apsaugos reikalavimai verslui“ Kaune.

Gruodžio 7 d. skaitė paskaitą Lietuvos vartotojų instituto organizuotame seminare „Vartotojų teisių apsauga įsigijus netinkamos kokybės prekę ar paslaugą“ Mykolo Romerio universitete.

Gruodžio 11-12 d. dalyvavo Baltijos šalių Europos vartotojų centrų susitikime Druskininkuose.

Gruodžio 28 d. dalyvavo susitikime su SOLVIT ir Civilinės aviacijos administracijos atstovais.

RENGINIAI SU INFORMACINE PALAPINE IR INFORMACINIU STENDU

Gegužės 5-6 d. dalyvavo Europos dienos minėjime organizuojant informacinės palapinės veiklą Kudirkos aikštėje Vilniuje.

Gegužės 9 d. organizavo Europos dienos progai skirtą renginį „Pokalbis prie kavos“ prekybos centre „Panorama“ Vilniuje.

Gegužės 27 d. dalyvavo organizuojant informacinės palapinės veiklą Palangos kurorto šventėje Palangoje.

Gegužės 28 d. organizavo informacinio stendo veiklą Palangos tarptautiniame oro uoste, informuojant vartotojus apie oro keleivių teises.

Birželio 3 d. kartu su Europe Direct Klaipėda atstove dalyvavo organizuojant informacinės palapinės veiklą Gargždų miesto 764 gimtadienio šventėje „4 vandenų kraštas – kultūros švyturys“.

Liepos 1 d. dalyvavo organizuojant informacinės palapinės veiklą Molėtų miesto šventėje „Molinės Molėtuose“.

Rugpjūčio 26 d. kartu su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Kauno apskrities skyriaus atstovais dalyvavo organizuojant informacinės palapinės veiklą „Laisvės piknikas“ Kaune.

Rugsėjo 8 d. kartu su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Panevėžio apskrities skyriaus atstovais dalyvavo organizuojant informacinės palapinės veiklą Panevėžio miesto šventėje.

Rugsėjo 23 d. kartu su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Alytaus apskrities skyriaus atstovais dalyvavo informacinio centro veikloje „Grybų šventės“ renginyje Varėnoje.

Rugsėjo 29 d. organizavo informacinio stendo veiklą Vilniaus oro uoste, informuojant vartotojus apie oro keleivių teises.

Gruodžio 4 d. kartu su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Kauno apskrities skyriaus atstovais organizavo informacinį renginį Kauno „Akropolyje“.



Per 2017 metus skaitė **20 pranešimų** apie vartotojų teises ES įvairiose mokymosi įstaigose, bibliotekose, kurių renginiuose dalyvavo mažiausiai **868 klausytojai**.

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.

STAŽUOTĖS, MOKYMAI

Kovo 30 d. dalyvavo mokymuose „Viešųjų pirkimų vykdymo aktualijos 2017 m. Preliminariųjų sutarčių privalumai“, Vilniuje.

Gegužės 9 d. dalyvavo mokymuose „Mažos vertės viešųjų pirkimų vykdymo ypatumai 2017 m.“, Vilniuje.

Spalio 4 d. dalyvavo mokymuose „ES Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas: naujovės ir įgyvendinimas praktikoje“, Vilniuje.

Spalio 12-13 d. dalyvavo Europos teisės akademijos (ERA) organizuotoje metinėje Europos vartotojų teisių konferencijoje Triere, Vokietijoje.

Spalio 18-20 d. dalyvavo mokymosi vizite Europos vartotojų centre Italijoje.

Lapkričio 15 d. dalyvavo seminare "Nauji reikalavimai personalo dokumentacijos valdymui įsigaliojus naujam Darbo kodeksui", Vilniuje.

Lapkričio 21-22 d. dalyvavo mokymuose kaip dirbti su nauja Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) IT-Tool duomenų baze, Briuselyje, Belgijoje.

Gruodžio d. dalyvavo kvalifikacijos kėlimo kursuose „Viešųjų pirkimų vykdymo pagrindai“, Vilniuje.

SVARBIAUSI MOMENTAI

- ✦ **88 727 eurai** – Centro pagalba vartotojams atgauta suma per 2017 metus (2017 m. vasario 28 d. duomenys)! Be to, daugeliui vartotojų buvo panaikintos sąskaitos už neužsakytas prekes, įvykdyti pardavėjų/paslaugų teikėjų prisiimti išipareigojimai. Dar yra skundų, kurių nagrinėjimas nepasibaigęs.
- ✦ Suorganizuoti **20 seminarų** apie vartotojų teises ES, kuriuose dalyvavo ne mažiau kaip **802 dalyviai!**
- ✦ Dalyvauta **11 renginių** su informacine palapine ir informaciniu stendu!
- ✦ Filmuotasi **13 televizijos laidų** ir kalbėta **56 radijo laidose!**
- ✦ **Mažiausiai 83 publikacijos** spaudoje ir internetiniuose portaluose!
- ✦ Centro puslapis **Facebook** socialiniame tinkle 2017 m. pabaigoje turėjo **2126 fanus.**
- ✦ Centro paskyrą **Twitter** socialiniame tinkle seka **179 sekėjai.**