

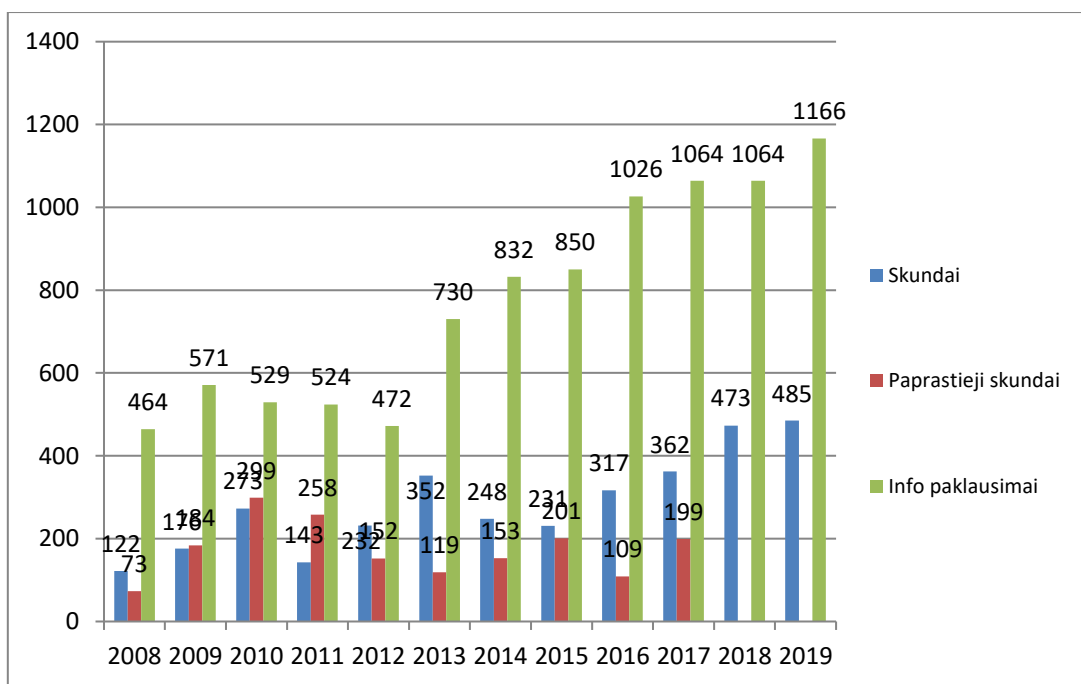
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE – 2019 METŲ ATASKAITA

TURINYS:

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE - 2019 METŲ ATASKAITA.....	1
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS.....	1-3
SEMINARAI, KONFERENCIJOS, RENGINIAI SU INFORMACINE PALAPINE IR INFORMACINIU STENDU.....	3
RENGINIAI SU INFORMACINE PALAPINE IR INFORMACINIU STENDU.....	3-4
SVARBIAUSI MOMENTAI.....	4

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE - 2019 METŲ ATASKAITA

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS

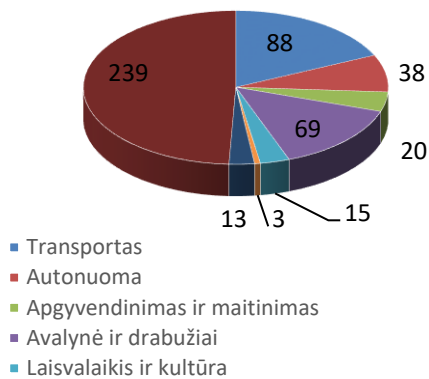


Lentelėje pavaizduota gautų skundų (S), paprastųjų skundų (PS) ir informacinių paklausimų (IP) tendencija 2008 - 2019 metais.

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. 2019 m. Centras gavo 487 skundus bei 1166 informacinius paklausimus.

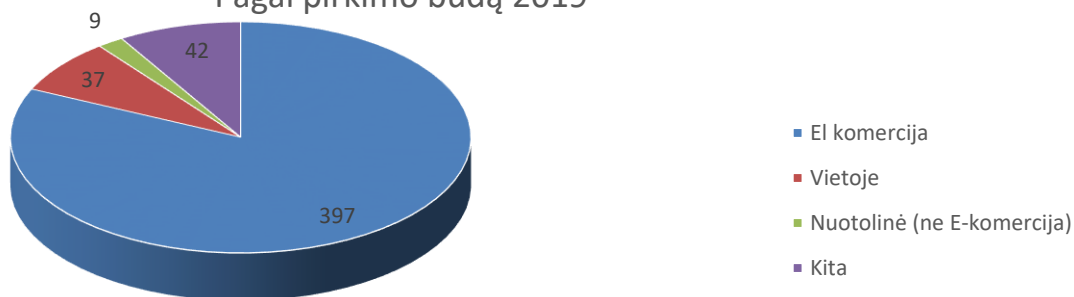
Diagramoje pavaizduota, dėl ko dažniausiai skundėsi vartotojai, nusipirkę netinkamos kokybės prekę ar paslaugą kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje:

Pagal pažeidimų rūšis

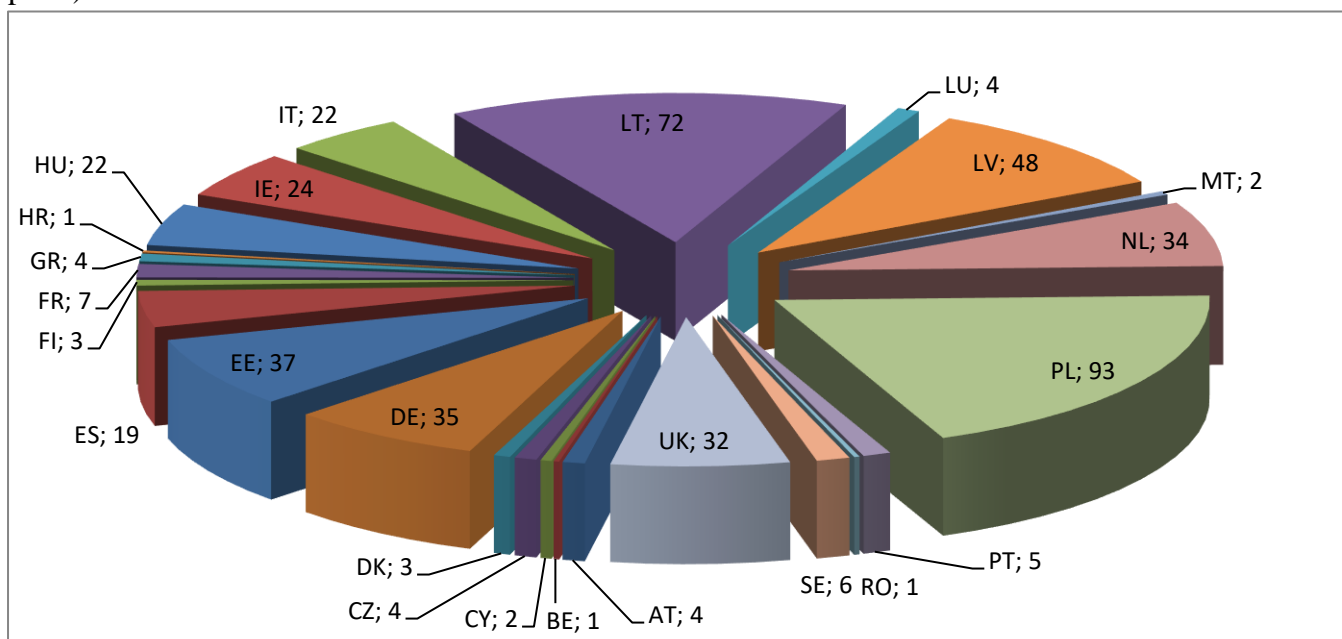


Pagal pažeidimų sritis daugiausia sulaukta skundų dėl transporto (daugiausia oro keleivių teisių, t. y. dėl atšauktų, atidėtų skrydžių, dingusio, vėlavusio ar sugadinto bagažo) (18 %), avalynės ir drabužių (14 %); automobilių nuomos (8 %); laisvalaikio ir kultūros paslaugų (3 %); automobilių ir jų dalių pirkimo, eksploatavimo (2,7 %); asmens priežiūros prekių, kosmetikos (0,6 %) ir kt.

Pagal pirkimo būdą 2019



Pagal pirkimo būdą daugiausia sulaukta skundų dėl prekių ir paslaugų, įsigytų el. komercijos būdu (apie 82 proc.).



Diagramoje pavaizduoti skundai pagal šalis, kuriose veikia pardavėjai/paslaugų teikėjai. Lietuvos vartotojai 2019 m. daugiausiai skundėsi dėl pardavėjų ar paslaugų teikėjų, registruotų Lenkijoje, Estijoje, Vokietijoje, Nyderlanduose ir Jungtinėje Karalystėje.

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 (15), Estijos (13), Austrijos (10) ir Prancūzijos (10) vartotojai.

SEMINARAI, KONFERENCIJOS, RENGINIAI SU INFORMACINE PALAPINE IR STENDU

Europos vartotojų centro Lietuvoje atstovai organizavo ir dalyvavo:



EVC Lietuvoje suorganizavo ir dalyvavo 2 informacinėse akcijose oro keleiviams Tarptautiniame Vilniaus ir Kauno oro uostuose, kurių metu keleiviai buvo informuojami apie jų teises keliaujant oru, dalinama informacinė medžiaga, teikiamos teisinės konsultacijos.

EVC atstovai Lietuvoje 2019 metais organizavo ir dalyvavo skirtinguose renginiuose: su informaciniu stendu tarptautinėje turizmo parodoje „Adventur“; 6 renginiuose su informacine palapine ir informaciniu stendu (2 Kaune, Vilniuje, Anykščiuose, Telšiuose, Druskininkuose); organizavo ir dalyvavo 2 konferencijose; surengė 6 seminarus verslininkams (5 Vilniuje, 1 Kaune); skaitė 14 pranešimų (3 Kauno mokyklose, 1 M. Romerio universitete, 3 Vilniaus kolegijos skirtinguose padaliniuose, 1 Vilniaus Tuskulėnų gimnazijoje ERASMUS moksleiviams, 1 Vilniaus geležinkelio transporto ir verslo paslaugų mokykloje, 1 Europos jaunimo komandai, 1 Japonijos nacionalinio vartotojų reikalų centro delegacijai); dalyvavo bei rengė klausimus protų kovų turnyrui „Europrotai“ Kaune. Visų renginių metu vartotojams buvo dalinama informacinė medžiaga, suvenyrai su ECC-Net logotipu, teikiama teisinė pagalba, konsultacijos bei atsakinėjama į aktualius klausimus.

2019 m. EVC parengė ir paskelbė 21 spaudos pranešimų per Baltijos naujienų agentūrą (BNS) ir Elta vartotojams aktualiomis temomis. Internete paskelbti mažiausiai 63 straipsniai, kuriuose paminėtas EVC. Išleista 6 straipsniai spaudoje laikraščiuose: „Alytaus naujienos“, „Šiaulių kraštas“, „Vakarų Lietuva“, „Gyvenimas“, „Lietuvė“, „Lietuvos rytas“ vartotojų teisių temomis. EVC paskelbė ir/arba pasidalino 166 pranešimais socialiniuose tinkluose (Facebook, Twitter). EVC atstovai dalyvavo 7 televizijos laidose, kalbėjo 188 laidose regioninėse ir nacionalinėse radijo stotyse.

2019 m. EVC Lietuvoje aktyviai bendradarbiavo su Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje, Europos informacijos centrais „Europe Direct“, SOLVIT, Lietuvos transporto saugos administracija, Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso, Mykolo Romerio universiteto, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir kitų institucijų atstovais.

SVARBIAUSI MOMENTAI

- ✚ **76 364 eurai** – Centro pagalba vartotojų atgauta suma per 2019 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 6 seminarus verslininkams Vilniuje ir Kaune!**
- ✚ **Skaitė 14 pranešimų** apie vartotojų teises ES!
- ✚ **Dalyvavo 7 renginiuose** su informacine palapine ir informaciniu stendu!
- ✚ **Dalyvavo 7 televizijos laidose** ir kalbėjo **188 radijo laidose!**
- ✚ **Paskelbė 21 pranešimą spaudai** ir buvo paminėti mažiausiai **63 straipsniuose** spaudoje ir internetiniuose portaluose!
- ✚ **Centro puslapis Facebook socialiniame tinkle 2019 m. pabaigoje turėjo 2427 fanus!**