

2016 m. **63 %**

skundus pateikusių
vartotojų sėkmingai
išsprendė savo problemas



EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE 2016 METŲ ATASKAITA

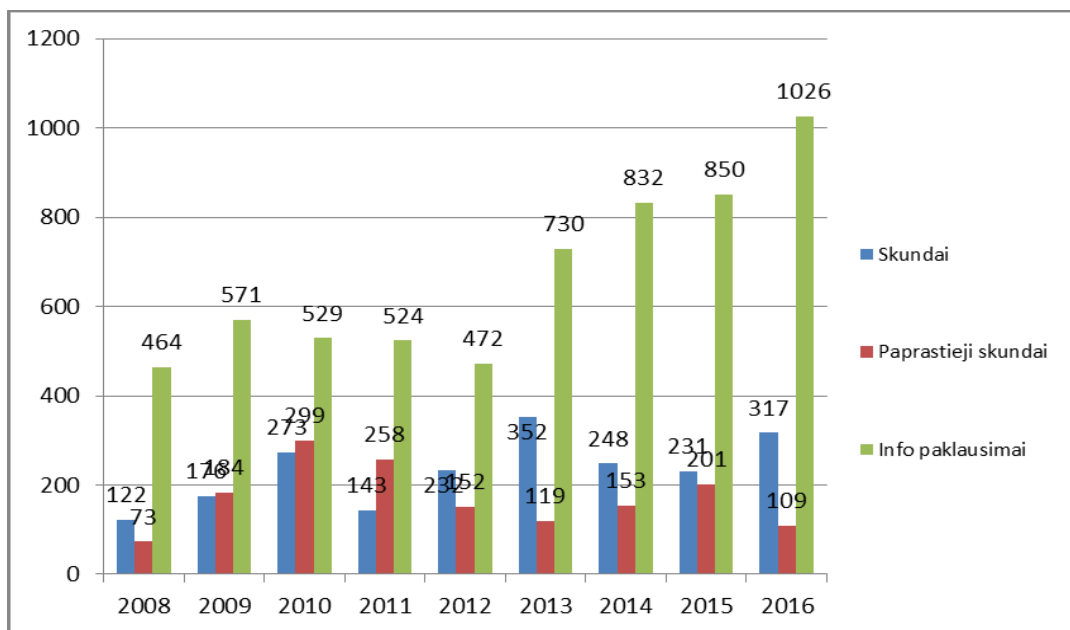
SVARBIAUSI DUOMENYS

- ✚ **63 proc.** skundus pateikusių vartotojų padedant Centro specialistams sėkmingai išsprendė savo problemas: jiems buvo gražintos neteisingai nuskaičiuotos lėšos, išmokėtos kompensacijos, panaikintos sąskaitos už neužsakytas prekes, pardavėjai/paslaugų teikėjai įvykdė prisiimtus įsipareigojimus. Dar yra skundų, kurių nagrinėjimas nepasibaigęs.
- ✚ **64 261 euro** sumą per 2016 metus pavyko atgauti vartotojams, kurie kreipėsi pagalbos į Europos vartotojų centrą Lietuvoje. Ši suma yra 2,2 karto didesnė nei 2015 m.
- ✚ Suorganizuoti **22 seminarai** apie vartotojų teises ES, kuriuose dalyvavo ne mažiau kaip **728 dalyviai!**
- ✚ **13 renginių** įvairiuose Lietuvos miestuose aplankė Centro specialistų komanda su mobiliu konsultaciniu centru (informacine palapine ir stendu), kad vartotojai gautų nemokamas konsultacijas savo mieste!
- ✚ Transliuoti **7 televizijos reportažai** ir **120 radijo reportažų** apie Centro veiklą!
- ✚ Sukurti ir pagaminti **4 reklaminiai-informaciniai video filmai**, informuojantys apie Europos vartotojų centro paslaugas bei svarbiausias vartotojų teisių pažeidimų sritis, transliuoti internete, lauko ekranuose bei regioninėse televizijose.
- ✚ **Mažiausiai 80 publikacijų** paskelbta spaudoje ir internetiniuose portaluose!
- ✚ Centro puslapis **Facebook** socialiniame tinkle 2016 m. pabaigoje turėjo **2044** sekėjus, **Twitter** paskyra – **157** sekėjus.
- ✚ **54 373** lankytojai per metus apsilankė puslapyje www.ecc.lt (83 proc. daugiau nei 2015 m.).

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS

2016 m. Centras gavo 317 skundų, 109 paprastuosius skundus ir 1026 informacinius paklausimus. **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. **Paprastieji skundai** – kai problemą pavyksta išspręsti po teisinės konsultacijos, padėjus parašyti skundą ar jį išvertus.

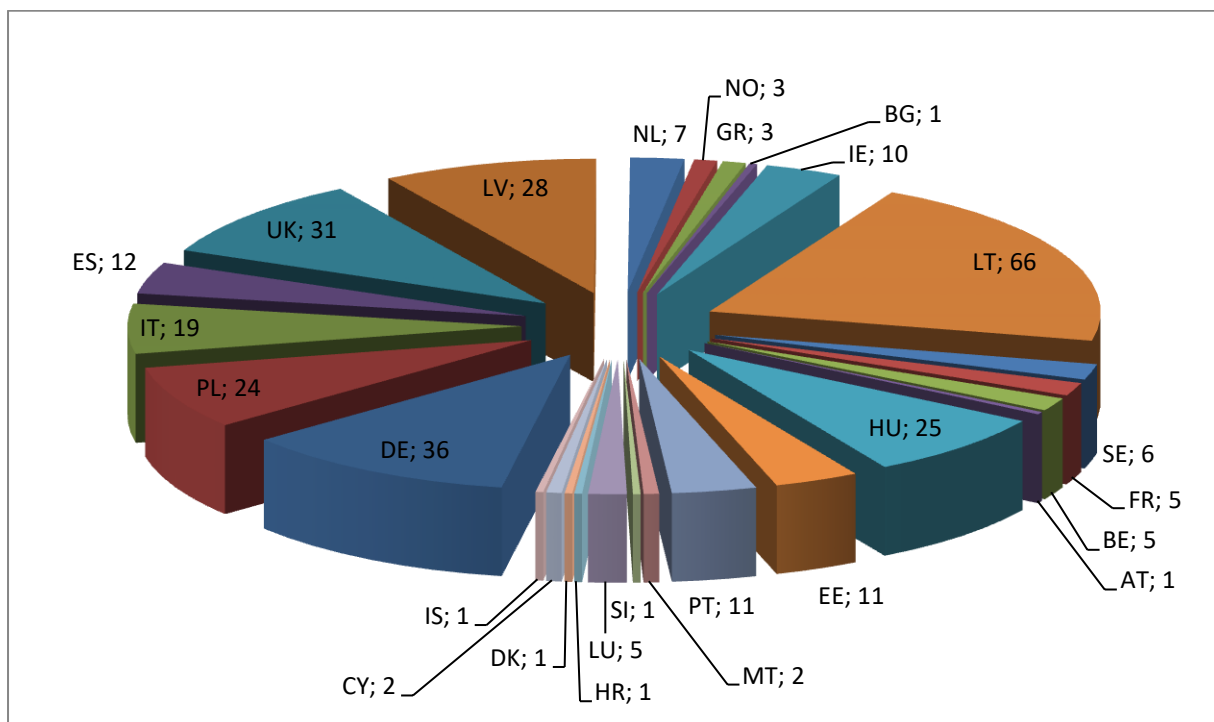
Lentelėje pavaizduota gautų skundų tendencija 2008 - 2016 metais.



2016 m. Lietuvos vartotojai daugiausiai skundų (46 proc.) pateikė dėl elektroninės prekybos nesklaidumų (nepristatytos, nekokybiškos, neatitinkančios užsakymo prekės, užsakytos internetu), 30 proc. – dėl keleivių teisių pažeidimų (t.y. kelionės oru, keltu, autobusu. 92 proc. iš jų dėl oro keleivių teisių, t.y. dėl atšauktų, atidėtų skrydžių, dingusio, vėlavusio ar sugadinto bagažo) ir 21 proc. skundų dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų.



2016 m. Lietuvos vartotojai dažniausiai skundėsi dėl Vokietijoje, Jungtinėje Karalystėje, Latvijoje ir Vengrijoje registruotų pardavėjų ar paslaugų teikėjų. Diagramoje pavaizduoti skundai pagal šalis, kuriose veikia pardavėjai/paslaugų teikėjai.



Dėl Lietuvoje veikiančių pardavėjų/paslaugų teikėjų dažniausiai skundėsi Latvijos (45,5 proc.), Estijos (22,7 proc.), Jungtinės Karalystės (6 proc.) ir Vokietijos (6 proc.) vartotojai.

SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI



Europos vartotojų centro Lietuvoje atstovai organizavo ir dalyvavo tokiuose renginiuose:

Sausio 21 d. skaitė paskaitas Šiaulių Romuvos gimnazijoje, Šiaulių Universiteto gimnazijoje ir Šiaulių Didždvario gimnazijoje.

Vasario 18 d. dalyvavo Europos Komisijos organizuotame renginyje „Vieningos rinkos forumas – geoblokavimo seminaras“ Amsterdame.

Vasario 23 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrą Mykolo Romerio universitete Vilniuje.

Vasario 24 d. dalyvavo nevyriausybinų organizacijų mugėje „Kas jei ne aš“ Vilniaus universitete.

Vasario 25 d. skaitė paskaitą apie vartotojų teises Europos Sąjungoje Vilniaus Pranciškaus Skorinos gimnazijoje Vilniuje.

Vasario 25-26 d. dalyvavo ir skaitė pranešimą Europos Komisijos organizuotame renginyje „ES informacijos tinklo Lietuvoje koordinacinis susitikimas“ Kaune.

Kovo 1 d. skaitė paskaitą apie elektroninę prekybą Vilniaus Jono Basanavičiaus gimnazijoje.

Kovo 3 d. dalyvavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos organizuotame susitikime su elektroninės komercijos atstovais UAB „Varle“.

Kovo 4 d. skaitė paskaitą apie elektroninę prekybą Vilniaus Inžinerijos licėjuje.

Kovo 15 -16 d. dalyvavo Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) direktorių susitikime Briuselyje, organizuotame Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinio direktorato.

Kovo 18 d. kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Mykolo Romerio universitetu organizavo Europos vartotojų dienai skirtą tarptautinę konferenciją „Vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo alternatyvos“ LR Seime.

Kovo 30 d. dalyvavo apskritojo stalo diskusijoje „Ar Lietuvos vartotojams pateikiama išsami ir neklaidinanti informacija apie turistines keliones vykstant autobusais?“ Vilniuje.

Balandžio 4 d. dalyvavo ir skaitė pranešimą Gruzijos atstovų mokymosi vizito metu Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje.

Balandžio 5 d. skaitė paskaitą apie oro keleivių teises Mykolo Romerio universitete Vilniuje.

Balandžio 12 d. skaitė paskaitą „Vartotojų teisių apsauga Europos Sąjungoje“ Vytauto Didžiojo Universiteto Politikos mokslų ir diplomatijos fakultete Kaune.

Balandžio 14 d. dalyvavo Civilinės aviacijos administracijos organizuotame seminare „Informavimas apie oro susisiekimo kainas. Kitos svarbios informacijos pateikimas oro transporto keleiviams“.

Balandžio 17-18 d. dalyvavo Nyderlandų Karalystės pirmininkavimui Europos Sąjungos Tarybai skirtame renginyje ir konferencijoje, skirtoje Europos vartotojų ir konkurencijos dienai.

Balandžio 19-20 d. dalyvavo Europos vartotojų centrų tinklo bendradarbiavimo dienosose Amsterdame, kurį organizavo Europos vartotojų centras Nyderlandų Karalystėje.

Balandžio 12 d. skaitė pranešimą Vytauto Didžiojo universiteto Politikos mokslų ir diplomatijos fakultete.

Gegužės 6 d. dalyvavo Europos dienos minėjime Kazlų Rūdoje ir skaitė pranešimą apie Europos vartotojų centrų tinklą bei pagrindinius jo tikslus konferencijoje „Europos Sąjungos programos ir jų tinklai Lietuvoje“ Kazlų Rūdos savivaldybės viešojoje bibliotekoje.

Gegužės 10 d. dalyvavo Europos dienos minėjime Zarasuose ir skaitė pranešimą apie Europos vartotojų centro veiklą Zarasų rajono savivaldybės viešosios bibliotekos skaitykloje.

Gegužės 16 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrų tinklą, neteisminį ir elektroninį ginčų nagrinėjimą Kauno Technologijos universitete Kaune.

Birželio 2 d. kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Neringos savivaldybe organizavo ir skaitė pranešimą konferencijoje „Vartotojų teisių apsaugos aktualijos. Ką naudinga žinoti“ Neringos savivaldybėje, Nidoje.

Birželio 28 d. dalyvavo Vartotojų, sveikatos, žemės ūkio ir maisto vykdomosios agentūros (CHAFEA) organizuotoje Europos vartotojų centrų tinklo informacinėje dienoje Liuksemburge.

Liepos 26 d. dalyvavo susitikime su Civilinės aviacijos administracija.

Spalio 4 d. dalyvavo Europos įmonių tinklo (Enterprise Europe Network), veikiančio Vilniaus prekybos, pramonės ir amatų rūmuose, organizuotame seminare „Alternatyvios verslo ir vartotojų ginčų sprendimo priemonės Europos Sąjungoje“ Alytuje.

Spalio 17 d. skaitė pranešimą Pasaulinės atsakingo vartojimo dienos proga Kazimiero Simonavičiaus universitete Vilniuje.

Spalio 17-18 d. dalyvavo Europos Komisijos Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinio direktorato organizuotame aukščiausio lygio vartotojų organizacijų susitikime Briuselyje.

Spalio 19 d. skaitė paskaitą Kauno Technologijos universitete apie Europos vartotojų centrą ir vartotojų teises Europos Sąjungoje Kaune.

Spalio 26 d. skaitė paskaitą apie Europos vartotojų centrą ir pagrindines vartotojų teises ES Vilniaus Radvilų gimnazijoje.

Lapkričio 29 d. skaitė paskaitą Vilniaus turizmo ir prekybos verslo mokykloje.

Gruodžio 2 d. kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Klaipėdos prekybos, pramonės ir amatų rūmais organizavo ir skaitė pranešimą apie Europos vartotojų centro veiklą informaciniame seminare „Vartotojų teisių apsaugos aktualijos. Ką naudinga žinoti“ Klaipėdoje.

Gruodžio 7 d. dalyvavo Europos vartotojų centrų direktorių susitikime bei susitikime su Europos vartotojų asociacijos „BEUC“ atstovais Briuselyje.

Gruodžio 8-9 d. dalyvavo Europos Komisijos Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinio direktorato organizuotame Europos vartotojų centrų tinklo ir Elektroninių ginčų sprendimo (EGS) platformos kontaktinių centrų susitikime.

Gruodžio 14 d. kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba organizavo ir skaitė pranešimą seminare „Vartotojų teisių apsaugos aktualijos. Ką naudinga žinoti“ Panevėžyje.

Gruodžio 19-20 d. dalyvavo Baltijos šalių Europos vartotojų centrų susitikime Birštone.

2016 metais Centro specialistai skaitė **22 pranešimus** apie vartotojų teises ES įvairiose mokymosi įstaigose, bibliotekose, šiuose renginiuose dalyvavo mažiausiai **728 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, Kazimiero Simonavičiaus universitetu, Lietuvos vartotojų organizacijų aljansu, Lietuvos vartotojų institutu ir kt. organizacijomis.

MOBILAUS KONSULTACINIO CENTRO VEIKLA RENGINIuose (INFORMACINĖ PALAPINĖ IR STENDAS)



Kovo 15 d. kartu su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Utenos apskrities skyriaus atstovais dalyvavo Europos vartotojų dienos minėjime Utenoje.

Kovo 22 d. kartu su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Kauno apskrities skyriaus atstovais dalyvavo Europos vartotojų dienos skirtame informaciniame renginyje Kauno „Akropolyje“.

Kovo 24 d. kartu su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus atstovais dalyvavo Europos vartotojų dienos skirtame informaciniame renginyje Klaipėdos „Akropolyje“.

Gegužės 6 d. dalyvavo Europos dienos minėjime Kazlų Rūdoje.

Gegužės 6 d. dalyvavo Europos Komisijos atstovybės organizuotame renginyje „ES informacijos alėja“, skirtame Europos dienos paminėti Šiauliuose.

Gegužės 9 d. dalyvavo Europos dienos minėjime Kudirkos aikštėje Vilniuje.

Gegužės 10 d. dalyvavo Europos dienos minėjime Zarasuose.

Gegužės 20 d. dalyvavo Palangos kurorto šventėje „Myliu Palangą“.

Gegužės 21 d. surengė informacinę akciją apie oro keleivių teises Palangos tarptautiniame oro uoste.

Liepos 7 d. surengė informacinę akciją apie oro keleivių teises Vilniaus tarptautiniame oro uoste.

Rugsėjo 16 d. surengė informacinę akciją „Tautų mugėje“ Gedimino pr. Vilniuje.

Rugsėjo 24 d. vykdė informacinę ir konsultavimo veiklą „Grybų šventės“ renginyje Varėnoje.

Spalio 1 d. vykdė informacinę ir konsultavimo veiklą derliaus šventėje „Sūduvos kraitė 2016“ Marijampolėje.

STAŽUOTĖS, MOKYMAI



Gegužės 18 d. dalyvavo mokymuose „Dokumentų rengimo ir valdymo naujovės su R. Grigoniene“ Vilniuje.

Birželio 8-9 d. organizavo ir dalyvavo Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) viešųjų ryšių specialistų mokymuose Vilniuje.

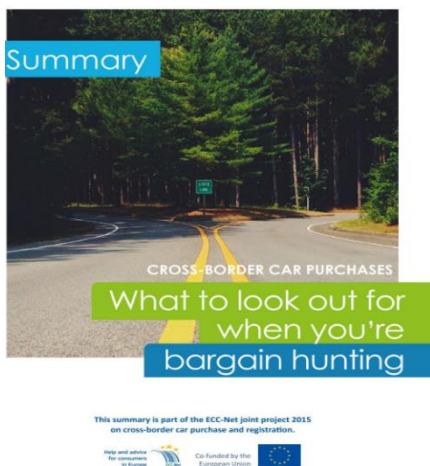
Spalio 6-7 d. dalyvavo programos „Consumer Champion“ mokymuose LT-1: mokymų kurse „Vartotojų teisės“, Vilniuje.

Spalio 12-14 d. dalyvavo Europos teisės akademijos (ERA) organizuotoje metinėje Europos vartotojų teisių konferencijoje Triere, Vokietijoje.

Lapkričio 24-25 d. dalyvavo programos „Consumer Champion“ mokymuose LT2: mokymų kurse „Vartotojų konsultavimas“, Vilniuje.

Gruodžio 5-6 d. dalyvavo mokymosi vizite, vykusiame Europos vartotojų centruose Prancūzijoje ir Vokietijoje.

JUNGTINIAI PROJEKTAI



Europos vartotojų centras Lietuvoje dalyvavo bendrame projekte „Tarpvalstybinis automobilių pirkimas Europos Sąjungoje“. Projekto tikslas – suteikti praktinę informaciją ir atsakymus vartotojams, kad išvengtų skundų, susijusių su automobilių pirkimu Europos Sąjungoje. 2015 m. 29 Europos vartotojų centrai, vadovaujant EVC Prancūzijoje, atliko išsamų tyrimą, su kokiomis kliūtimis susiduria vartotojai perkdami automobilį kitoje šalyje. 2016 m. paskelbta projekto ataskaita, taip pat serija rekomendacinių dokumentų, siekiant suteikti praktinių patarimų apie kiekvieną etapą perkant automobilį kitoje ES valstybėje narėje ir Norvegijoje, pradedant nuo pradinio sandorio ir baigiant registracija.

Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) 2016 m. pradėjo jungtinį projektą tema „Atostogų užsakymas internetu: ar nurodyta suma yra galutinė suma?“, kurio ataskaita bus paskelbta 2017 m. Projektui vadovauja Europos vartotojų centras Liuksemburge. 2015 metais ECC-Net sulaukė daug vartotojų skundų, kuriuose teigiama, jog vartotojai sumokėjo arba būtų turėję sumokėti didesnę kainą už internetu užsakytą skrydį, viešbutį ar automobilį nei buvo nurodyta iš pradžių. Projektas tikslas - nustatyti, kokia apimtimi padidėjusių kainų „fenomenas“, užsakant kelionių paslaugas internetu, pažeidžia Europos vartotojų teisę. Ši analizė yra svarbi, siekiant išlaikyti efektyviai veikiančią vieningą rinką, Europos vartotojų teisių vystymąsi ir pagerinti vartotojų informuotumą apie jų teises užsakant atostogas, naudojantis Europos bendrąja skaitmenine rinka.



Europos vartotojų centras Lietuvoje dalyvavo bendrame projekte „Paslaugų direktyva 2006/123/EC“. Europos Komisijos atstovybėje Šiaurės Airijoje, Belfaste pristatytas Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) tyrimas „Ar nematomos sienos vis dar riboja vartotojų galimybes gauti paslaugas ES?“, atskleidžiantis, kaip įvairiose Europos Sąjungos valstybėse taikomas Paslaugų direktyvos 20.2 str., draudžiantis diskriminaciją dėl pilietybės ir gyvenamosios vietos. Tyrimas rodo, kad vartotojai ir toliau susiduria su tam tikrais apribojimais, atsisakymu

pristatyti prekes ar didesnėmis kainomis, jei jie gyvena kitoje ES šalyje. Gaunami skundai leidžia daryti išvadą, kad pardavėjai nepagrįstai sukuria dirbtines kliūtis. Tyrimas - tai dalis jungtinio ECC-Net projekto, kurio tikslas - iširti kokias veiklas, susijusias su Paslaugų direktyva, atlieka ECC-Net ir su kokiomis problemomis susiduria vartotojai. Projektui vadovavo EVC Airijoje.

Europos vartotojų centras Lietuvoje dalyvavo bendrame projekte „Klastotės“, projekto lyderis Europos vartotojų centras Belgijoje. Europos vartotojų centrai sulaukia vartotojų skundų, kurie įsigyja klastotes to nesuprasdami ar prekes iš Azijos šalių, manydami, kad internetinė parduotuvė yra Europos Sąjungoje. Vartotojai nežino apie klastočių keliamus pavojus ir teises pasekmes, su kuriomis gali susidurti įsigydami klastotes internetu. Projekto tikslas – informuoti vartotojus, kas gali atsitikti, jeigu nėra iki galo aišku iš ko ir kokios prekės perkamos. Projekto ataskaita bus paskelbta 2017 m.