

## Europos vartotojų centro Lietuvoje 2013 metų ataskaita

### [SVARBIAUSI MOMENTAI](#)

### [EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS](#)

### [SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI](#)

### [STAŽUOTĖS, MOKYMAI](#)

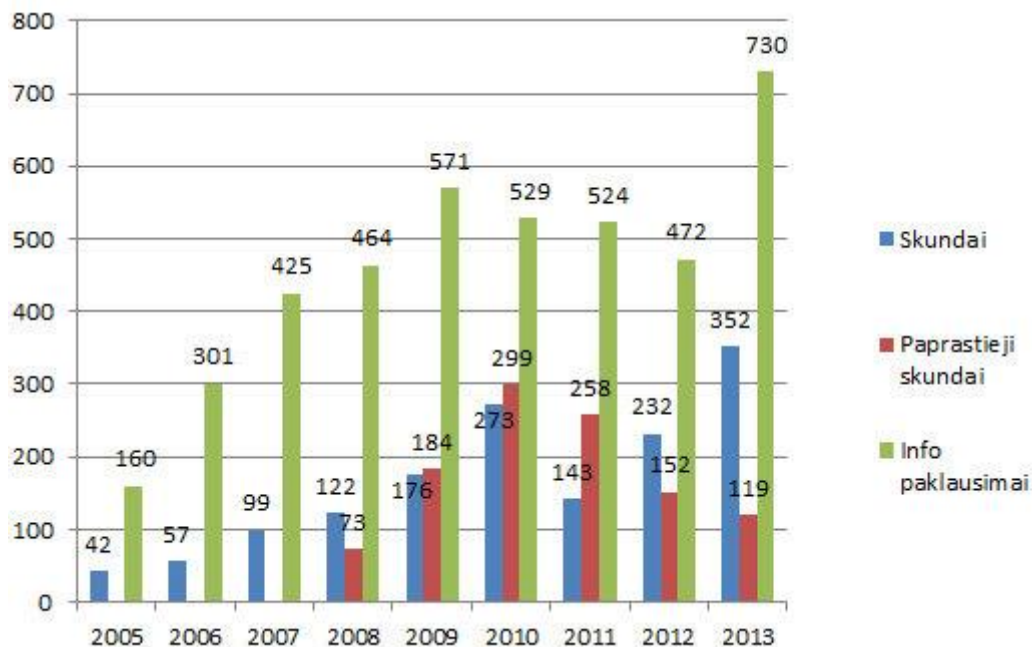
### [JUNGTINIAI PROJEKTAI](#)

#### SVARBIAUSI MOMENTAI

- **68265 litų** – Centro pagalba vartotojams atgauta suma per 2013 metus (2014 m. sausio 22 d. duomenys)! Be to, daugeliui vartotojų buvo **panaikintos sąskaitos už neužsakytas prekes, įvykdyti pardavėjų/paslaugų teikėjų prisiimti įsipareigojimai**. Yra dar ir nagrinėjamų skundų.
- Suorganizuoti **39 seminarai** apie vartotojų teises ES, **1541 dalyviai!**
- **4 televizijos ir 64 radijo reportažai!**
- **33 publikacijos** spaudoje ir internetiniuose portaluose!
- Centro puslapis [Facebook](#) socialiniame tinkle 2013 m. pabaigoje turėjo **1026 fanus**.
- Centras sukūrė savo paskyrą [Twitter](#) socialiniame tinkle, kur mūsų naujienas seka jau **61 žmogus**.
- Išleista **naujos medžiagos vartotojams** – kišeninės kortelės apie oro keleivių teises, bagažo etiketės, krepšeliai skysčiams, kelioninės svarstyklės, reklaminis stendas ir darbo kalendoriai.

## EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS

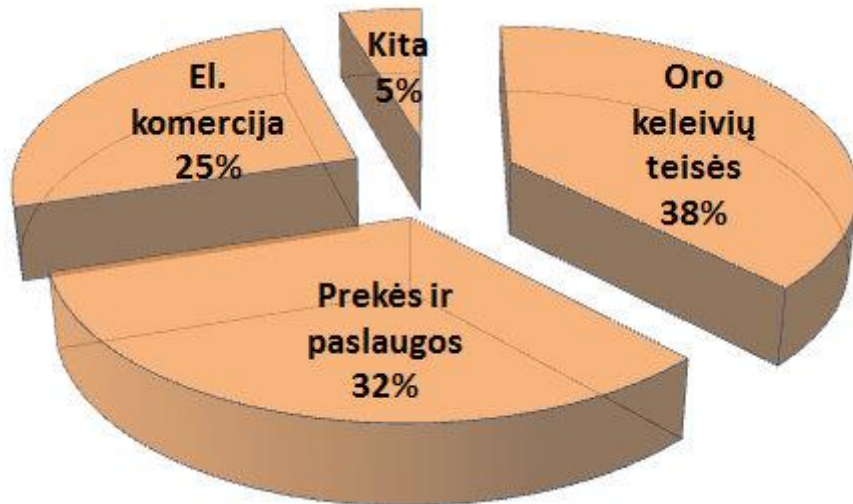
Lentelėje pavaizduota gautų **skundų, paprastųjų skundų ir informacinių paklausimų** tendencija 2005 - 2013 metais:



**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. **2013 m. Centras gavo 352 skundus.**

Taip pat Centras **gavo 119 paprastųjų skundų**, kai problemą pavyko išspręsti po teisinės konsultacijos, padėjus parašyti skundą ar jį išvertus, ir **730 informacinių paklausimų**.

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

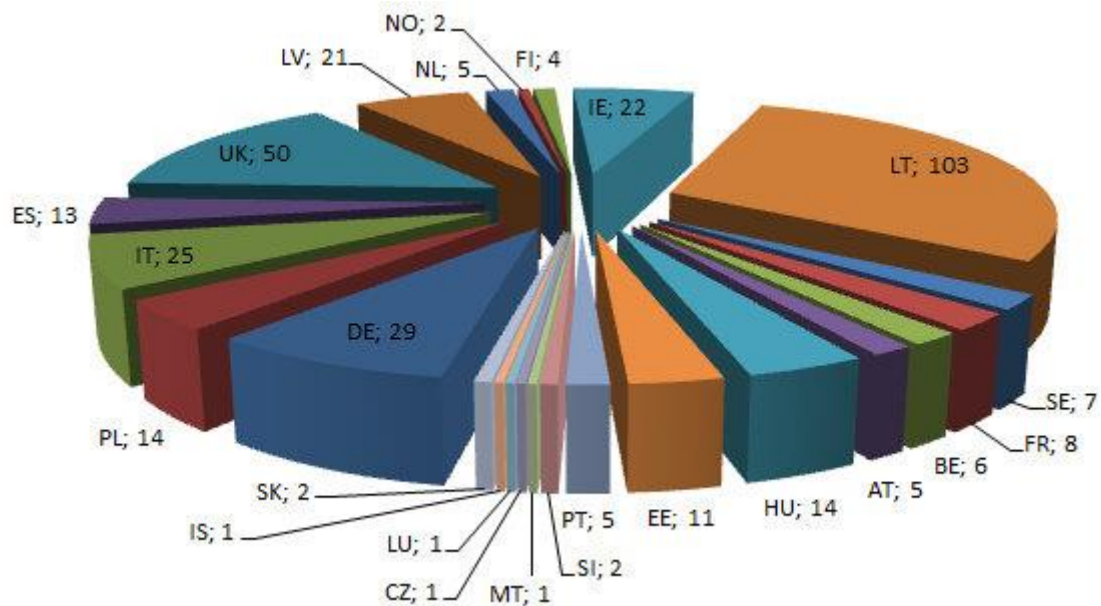


**38 % - dėl oro keleivių teisių** (atšaukti, atidėti skrydžiai, dingęs ar sugadintas bagažas);

**32 % - dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų;**

**25 % - dėl elektroninės prekybos** (nepristatytos ar tik dalinai pristatytos prekės, prekės, neatitinkančios užsakymo, ir pan.).

Diagramoje pavaizduoti skundai pagal šalis, kuriose veikia prekyautojai:



Lietuvos vartotojai 2013 m. daugiausiai skundėsi dėl pardavėjų ar paslaugų teikėjų, registruotų **Jungtinėje Karalystėje, Vokietijoje, Airijoje, Latvijoje**.

Skundų skaičius **Lietuvos** skirsnyje atspindi kitų ES valstybių narių (ir Norvegijos, Islandijos) vartotojų skundus dėl Lietuvos prekyautojų.

#### SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI

Centro atstovai organizavo ir dalyvavo:

**Vasario 19-20 d.** dalyvavo ECC-Net direktorių susitikime.

**Vasario 22 d.** dalyvavo ir skaitė pranešimą tarptautinėje konferencijoje „Europos mokėjimo įsakymas ir Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūros: ar apsaugoti vartotojai?“.

**Kovo 13 d.** organizavo EVC Airijoje mokymosi vizitą Lietuvoje.

**Kovo 14 d.** organizavo jungtinio projekto „Apgavystės tarpvalstybinėje el. prekyboje“ darbo grupės susitikimą Lietuvoje.

**Kovo 15 d.** dalyvavo ir skaitė pranešimą kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Mykolo Romerio universitetu organizuotoje mokslinėje-praktinėje konferencijoje „Europos vartotojų diena: vartotojas ir elektroninė erdvė“.



European Small Claims Procedure – How Civil Law Instruments Serve the Interests of EU Citizens  
12-13 September 2013, Vilnius, Lithuania

**Kovo 18-19 d.** dalyvavo Europos vartotojų aukšto lygio susitikime Briuselyje.

**Balandžio 12 d.** dalyvavo ir skaitė pranešimą Europos Sąjungos informacijos ir pagalbos tarnybų tinklo konferencijoje.

**Balandžio 26 d.** dalyvavo Kazimiero Simonavičiaus universiteto organizuotoje Nacionaliniame teisiųjų idėjų konkurse-konferencijoje „MANO EUROPA. MANO TEISĖS“, skirtoje 2013-iesiems – Europos piliečių metams – paminėti ir Lietuvos pirmininkavimui Europos Sąjungos Tarybai.

**Gegužės 9 d.** – Europos diena – paminėta skaitant paskaitas apie vartotojų teises Rokiškyje, Elektrėnuose ir Trakuose.





**Gegužės 23-24 d.** dalyvavo ECC-Net bendradarbiavimo dienos susitikime Dubline.

**Rugsėjo 12-13 d.** dalyvavo ir skaitė pranešimą Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos organizuotoje konferencijoje „Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra – ar civilinės teisės aktai atitinka ES piliečių interesus“.

**Spalio 3-4 d.** dalyvauta konferencijoje „Prioritetinės vartotojų teisių apsaugos kryptys ES: vartotojų žalos atlyginimas“.

**Gruodžio 5 d.** organizavo Baltijos šalių bendradarbiavimo dienos susitikimą Vilniuje.

**Gruodžio 6 d.** skaitė pranešimą kartu su Lietuvos vartotojų organizacijų aljansu organizuotoje konferencijoje „Vartotojas ir apgavystės elektroninėje erdvėje“.

Per 2013 metus skaitė **39 pranešimus** apie vartotojų teises ES įvairiose mokymosi įstaigose, renginiuose dalyvavo **1541 klausytojas**.

Centras bendradarbiavo su Europos verslo ir inovacijų tinklo, Europos informacijos centrų („Europe Direct“), FIN-NET, SOLVIT, Europos teismo tinklo civilinėse ir komercinėse bylose (EJN), Civilinės aviacijos administracijos, Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje, Vartotojų teisių apsaugos centro, Lietuvos vartotojų instituto, Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso, Mykolo Romerio universiteto, Kazimiero Simonavičiaus universiteto ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovais.

## STAŽUOTĖS, MOKYMAI

**Rugsėjo 16-17 d.** dalyvavo mokymosi stažuočių Vokietijos ir Prancūzijos Europos vartotojų centre, kur įgavo naujų idėjų, kaip šviesti vartotojus apie jų teises, susipažino su susiklosčiusia nagrinėjamų vartotojų skundų praktika.

**Spalio 10-11 d.** dalyvavo Europos teisės akademijos (toliau – ERA) metinėje konferencijoje, skirtoje apžvelgti vartotojų teisių apsaugą Europos Sąjungoje – naujausią teisminę praktiką ir teisės aktų pakeitimus.

**Lapkričio 20-21 d.** dalyvavo Europos vartotojų centro Švedijoje organizuotame Interneto ir komunikacijos seminare.

**Gruodžio 5-6 d.** dalyvavo ERA mokymuose „Europos kelionių teisė: naujausi pakeitimai“, kur išklause pranešimus apie oro keleivių teisių pakeitimus ir kelionių paketų direktyvos reviziją.

Dalyvauta ir kituose seminaruose aktualiomis temomis.

## JUNGTINIAI PROJEKTAI



Centras buvo projekto „**Apgavystės tarpvalstybinėje el. prekyboje**“ lyderis. Projekto tikslas - pabrėžti problemas ir rizikas, su kuriomis susiduria vartotojai, pirkdami internetu, ir suteikti jiems naudingų

patarimų, kaip išvengti rizikos ir netapti sukčių auka. Centras, kartu su kitais darbo grupės nariais (Europos vartotojų centrais Airijoje, Belgijoje ir Slovėnijoje) parengė klausimyną, į kurį, per nustatytą laikotarpį, turėjo atsakyti visi Europos vartotojų centrai. Darbo grupės nariai parengė tekstinės dalies projektinę versiją, o vėliau, atsižvelgdami į Europos Komisijos pastabas, parengė galutinį variantą. Projekto ataskaitos pristatymas įvyko 2013 m. gruodžio 6 d. Lietuvoje, konferencijos „Vartotojas ir apgavystės elektroninėje erdvėje“ metu.



**Bendra šviečiamoji akcija apie oro keleivių teises Europos oro uostuose.** ECC-Net birželio 27 d. suorganizavo visą Europą apimantį renginį, kurio metu keleiviai didžiuosiuose Europos oro uostuose buvo informuojami apie jų teises keliaujant oru. Centro atstovai Tarptautiniame Vilniaus oro uoste dalino vartotojams informacinę medžiagą, suvenyrus su ECC-Net logotipu, atsakinėjo į pateiktus klausimus, teikė patarimus. Renginys sulaukė didelio žiniasklaidos dėmesio – duoti interviu radijui, televizijai ir interneto portalui.