

# EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE – 5-ERI VEIKLOS METAI 2010 METŲ ATASKAITA

## TURINYS:

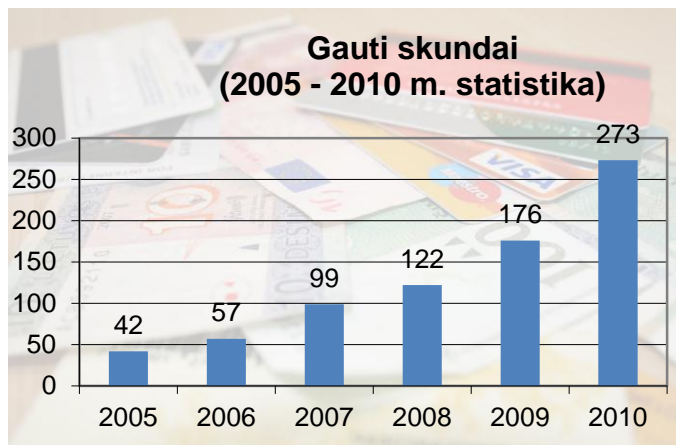
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE – 5-ERI VEIKLOS METAI .....	1
.....	1
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS .....	2
SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI .....	3
STAŽUOTĖS, MOKYMAI .....	5
JUNGTINIAI PROJEKTAI .....	5
SVARBIAUSI MOMENTAI .....	6
KITOS NAUJIENOS .....	7

## EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE – 5-ERI VEIKLOS METAI 2010 METŲ ATASKAITA



Europos vartotojų centro kolektyvas švenčia 5-erių metų jubiliejų (iš kairės): administratorė Jurgita Jančytė, ES teisės specialistė Miglė Akulevičienė, teisininkė patarėja Jaunė Dalinkevičiūtė, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius Feliksas Petrauskas, direktorė Viktorija Ostrauskienė ir teisininkas patarėjas Saulius Linkevičius.

## EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS



Lentelėje pavaizduota skundų augimo tendencija 2005 - 2010 metais.

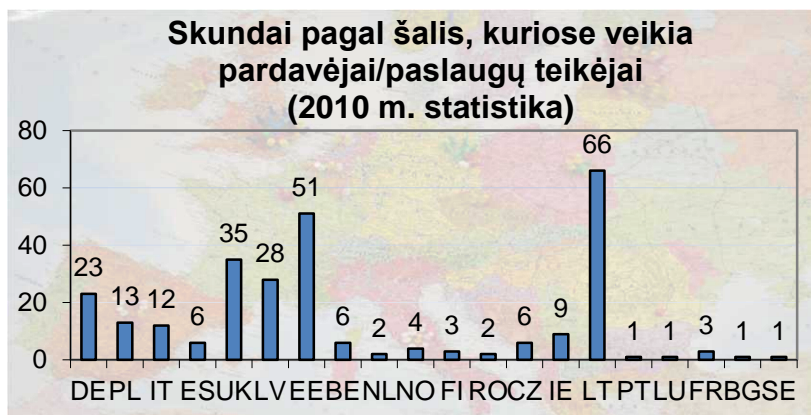
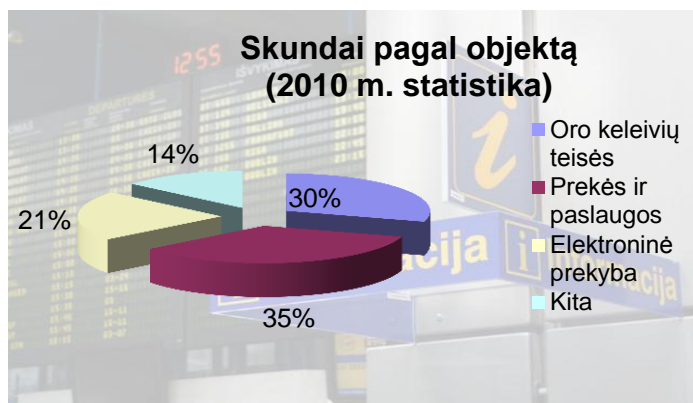
Skundas - nagrinėjama vartotojo problema dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje, nei vartotojo gyvenamojoje šalyje, kuomet prireikia Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) įsikišimo.

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

35 % - dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų;

30 % - dėl oro keleivių teisių (atšaukti, atidėti skrydžiai, dingęs ar sugadintas bagažas),

21 % - elektroninė prekyba (nepristatytos ar tik dalinai pristatytos prekės, prekės, neatitinkančios užsakymo ir pan.).



Lietuvos vartotojai 2010 m. daugiausiai skundėsi dėl pardavėjų ar paslaugų teikėjų, registruotų Estijoje, Jungtinėje Karalystėje, Latvijoje.

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

Sveiki,  
Pavedimą gavau. Norėčiau dar kartą padėkoti už Jūsų pagalbą ir rūpestį.  
Gero savaitgalio,  
Juste

## SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI

**Sausio 21 d.** Centro atstovai dalyvavo Europos Komisijos (toliau – EK) atstovybės Lietuvoje organizuotame Europinių tinklų, veikiančių Lietuvoje, susitikime, kur buvo susipažinta su kitų tinklų atstovų vykdoma veikla ir atrastos bendradarbiavimo sritys. Taip pat dalyvauta organizuotoje video konferencijoje-apmokyme dėl Lisabonos sutarties komunikacijos.

**Vasario 18 d.** dalyvauta ECC-Net direktorių susitikime. **Kovo 14 d.** dalyvauta Europos vartotojų dienoje Madride, kur buvo susipažinta su Ispanijoje veikiančių ir vartotojų teises ginančių organizacijų, institucijų požiūriu į vartotojų teises ES. **Kovo 18-19 d.** dalyvauta Aukščiausio lygio vartotojų susitikime Briuselyje, kur buvo apžvelgti iššūkiai ir galimybės, su kuriomis dažniausiai susiduria vartotojai, paslaugų sektoriuje.

**Gegužės 31 d.** dalyvauta ECC-Net direktorių susitikime Briuselyje. **Birželio 1 d.** dalyvauta susitikime su Sveikatos ir vartotojų



reikalų vykdančiosios agentūros atstovais Briuselyje, kur buvo aptarta Europos vartotojų centrų veiklos kokybės vertinimo metodologija. **Birželio 8-9 d.** dalyvauta ECC-Net bendradarbiavimo dienoje ir seminare apie vartotojų saugą Palma de Maljorka, Ispanijoje, kur buvo pasidalinta informacija su kitais Europos vartotojų centrais, priimtas ECC-Net skundų nagrinėjimo protokolas, aptarti bendri ECC-Net projektai 2011 m. **Liepos 9 d.** dalyvauta DG SANCO organizuotoje telekonferencijoje apie ECC-Net tinklo žinomumo projektą.

**Spalio 1 d.** dalyvauta DG MARKT organizuotame 31-ajame Paslaugų direktyvos įgyvendinimo ekspertų grupės susitikime „Paslaugų direktyvos 21 straipsnis apie

pagalbą paslaugų gavėjams – bendradarbiavimas tarp paskirtųjų institucijų: pirmosios išmoktos pamokos“. **Spalio 11 d.** dalyvauta DG SANCO organizuotame penktajame ECC-Net jubiliejuje Europos Parlamente, kur buvo susipažinta su ta proga išleista veiklos ataskaita. **Spalio 12 d.** dalyvauta ECC-Net direktorių susitikime Briuselyje. **Spalio 13 d.** Centras organizavo Baltijos šalių Europos vartotojų centrų (Centro, Latvijos ir Estijos Europos vartotojų centrų) bendradarbiavimo susitikimą Vilniuje, Centro patalpose. Susitikime buvo aptartos bendros problemos, su kuriomis susiduria Lietuvos, Latvijos, Estijos vartotojai, ir šių problemų sprendimo būdų ieškojimas.





**Spalio 14-15 d.** Centras kartu su Mykolo Romerio ir Savoijos universitetais suorganizavo tarptautinę mokslinę – praktinę konferenciją „Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai ES“. Tarptautinė mokslinė-praktinė konferencija buvo skirta aktualioms vartotojų teisių apsaugos doktrininėms problemoms analizuoti, vartotojų teisių gynimo praktikos tobulinimui, atsižvelgiant į naujausias mokslines idėjas bei kitų ES šalių praktiką. Konferencijoje buvo sprendžiamos šiuo metu Europos Sąjungos vykdomos vartotojų teisės unifikavimo problemos, analizuojami vartotojų ekonominių interesų apsaugos, vartotojų teisės į saugumą klausimai, taip pat bus nagrinėjamos vartotojų teisių apsaugos efektyvumo problemos, išryškinant tiek teisinius, tiek neteisinius šios apsaugos aspektus. Konferencijoje dalyvavo teisės mokslininkai, teisėjai, advokatai, Europos Komisijos DG SANCO, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovai ir kiti teisės specialistai iš Lietuvos, Prancūzijos, Didžiosios Britanijos, Lenkijos, taip pat Latvijos, Estijos, Didžiosios Britanijos Europos vartotojų centrų vadovai, specialistai. Konferenciją moderavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius Feliksas Petrauskas ir Lietuvos advokatūros advokatų tarybos pirmininkas doc. dr. Leonas Virginijus Papirtis.



Kartu su Verslo ir inovacijų centru Lietuvoje „Europe Enterprise Network“ per **2010 m.** Centras suorganizavo 6

seminarus verslo atstovams „Ką įmonės turėtų žinoti apie vartotojų teises Lietuvoje ir ES“ Klaipėdos prekybos, pramonės ir amatų rūmuose, Kauno prekybos, pramonės ir amatų rūmuose, Šiaulių prekybos, pramonės ir amatų rūmuose, Marijampolės prekybos, pramonės ir amatų rūmų filiale, Vilniaus prekybos, pramonės ir amatų rūmuose, Panevėžio prekybos, pramonės ir amatų rūmuose.

Centro atstovų dalyvauta Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos apvalaus stalo diskusijoje

„Vartotojų teisių apsauga ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga Lietuvoje“, Vartotojų teisių stebėsenos komiteto prie Trišalės tarybos posėdyje – diskusijoje „Ar bus suvaldyta taksistų savivalė Tarptautiniame Vilniaus oro uoste?“, EK atstovybės Lietuvoje ir EP informacijos biuro Lietuvoje rengtoje Metinėje ES informacijos tinklo Lietuvoje konferencijoje Kaune, Mykolo Romerio universiteto mokslininkų grupės organizuotame seminare apie EK pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos rengtame renginyje „2010 – Europos kovos su skurdu ir socialine atskirtimi metai“. Gruodžio 10 d. dalyvauta ECC-Net direktorių susitikime Briuselyje.

Per 2010 metus Centras pristatė savo veiklą ir skaitė 51 pranešimą apie vartotojų teises ES įvairiose Lietuvos miestų mokyklose, kolegijose ir universitetuose.

## STAŽUOTĖS, MOKYMAI

**Vasario 21-25 d.** dalyvavo Europos vartotojų organizacijos „BEUC“ organizuojuose kursuose tema „Viešieji ryšiai ir lobizmas“. Kursų nauda – bendravimo su žiniasklaida įgūdžių pagerinimas.

**Liepos mėn.** vyko vidiniai Centro mokymai apie prezentacijų skaitymą.

**Rugsėjo 14 d.** Centro teisininkai dalyvavo mokymosi vizite, Didžiojoje Britanijoje, kur susipažino su susiklosčiusia EVC Didžiojoje Britanijoje nagrinėjamų vartotojų skundų praktika.

**Rugsėjo 20 d.** dalyvauta Europos vartotojų organizacijos „BEUC“ organizuojuose kursuose tema „Žalos atlyginimas vartotojui“, kur pagerintos žinios apie kolektyvinį žalos atlyginimą vartotojams.

**Lapkričio 22-23 d.** dalyvauta seminare Stokholme, Švedijoje, apie tarpvalstybinius melagingus pranešimus, nukreiptus į Europos vartotojus, kur susipažinta su pavojais, kurie kyla vartotojams atsiskaitant mokėjimų kortelėmis ar išsigryninant pinigus iš bankomato.

**Gruodžio 21-24 d.** dalyvauta mokymosi vizite, Europos vartotojų centre Italijoje, kur buvo susipažinta su susiklosčiusia EVC Italijoje nagrinėjamų vartotojų skundų praktika, kita vykdoma veikla.

Dalyvauta ir Seimo ekonomikos komiteto ir Seimo Europos informacijos biuro Europos savaitės diskusijose „Paslaugų direktyva – naujos galimybės verslui“, „Pagrindinių teisių apsauga Europos Sąjungos teisėje“, „Lengvai prieinama, patogiu, malonu, brangu ir pavojinga. Kas?“, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vidiniuose mokymuose apie internetinę patikrą.



## JUNGTINIAI PROJEKTAI



**Sausio 18 d.** Centras suorganizavo darbo grupės, rengiančios Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) jungtinį projektą „Europos elektroninės prekybos erdvė: vartotojų skundai 2008-2009“, susitikimą Vilniuje ir parengė projekto metmenis. Projektas pateikia išvadas ir analizę, kuri leidžia geriau suprasti dabartinės el. komercijos būklę ES ir padeda identifikuoti pagrindines temas, kylančias vartotojams. Projektas išleistas brošiūros pavidalu ir pristatytas 2010 m. spalio 11 d. spaudos konferencijoje, Europos Komisijos atstovybėje Belgijoje (Bruselyje).

**Spalio 24-25 d.** dalyvauta pirmajame darbo grupės, rengiančios slapto pirkimo internete projektą, susitikime. Šio bendro Europos vartotojų centrų tinklo projekto darbo grupei vadovauja Europos vartotojų centras Danijoje. Centras yra vienas iš šios darbo grupės narių kartu su EVC Portugalijoje, Norvegijoje ir Švedijoje. Projekto tikslas yra iširti, ar pardavėjai vykdo savo įsipareigojimus įsigyjant prekę elektroniniu būdu (tarpvalstybinis pirkimas ES ribose), t. y. ar suteikia visą informaciją tiek prieš, tiek ir po prekės įsigijimo, taip pat įvertinti prekių pristatymo, apmokėjimo ir grąžinimo ypatumus. Kiekvienas projekte dalyvausiantis Europos vartotojų centras 2011 m. pradžioje atliks slaptus pirkimus, o apibendrinta informacija atsispindės parengtoje projekto ataskaitoje, kuri bus išleista 2011 m. I pusem.

**Grudžio 21-24 d.** dalyvauta bendro ECC-Net projekto apie ieškinių dėl nedidelių sumų procedūros veikimą ES aptarime (Centras yra darbo grupės narys kartu su EVC Italijoje, Estijoje ir Lenkijoje) ir gairių nustatyme Europos vartotojų centre Italijoje. Projektą parengti planuojama 2011 m. kovo-balandžio mėn., rezultatai bus pateikti Europos teisminei tinklui civilinėse ir komercinėse bylose Lietuvoje.

**Rugpjūčio 12 d.** Centras surengė šviečiamąjį renginį Tarptautiniame Vilniaus oro uoste. Centro atstovai keleiviams dalino išleistas kišenines korteles apie oro keleivių teises. Prie renginio prisidėjo Civilinės aviacijos administracijos atstovės.



Labas vakaras,

Italijos oro bendrovė atlygino mums nuostolius. Labai dėkojam už profesionalią ir geranorišką pagalbą. Sėkmės darbe.



## SVARBIAUSI MOMENTAI

- ✚ 96547 litai – Centro pagalba vartotojams atgauta suma per 2010 metus (2011 kovo mėm. duomenys) – dvigubai daugiau nei 2009 metais!
- ✚ Suorganizuotas 51 seminaras apie vartotojų teises ES, 1819 dalyvių!
- ✚ 13 televizijos ir 23 radijo reportažai!
- ✚ 44 publikacijos spaudoje ir internetiniuose portaluose!
- ✚ Nauja Centro internetinė svetainė – patogesnė ir prieinamesnė informacija vartotojams!





## KITOS NAUJIENOS



## SUMMARY

