

Pagalba ir patarimai
vartotojams
Europoje



Europos vartotojų centras Lietuva

2020 METŲ EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO LIETUVOJE VEIKLOS ATASKAITA

www.ecc.lt

Dalinai finansuojama
Europos Sąjungos



TURINYS

Apie Europos vartotojų centrų tinklą (ECC-Net).....	2
Europos vartotojų centro Lietuvoje veiklos rezultatai už 2020 metus.....	3
Atgautų pinigų vartotojams statistika	4
2020 m. gautų skundų geografija.....	5
Lietuvoje gyvenančių vartotojų skundų apžvalga	6
Kitų ES šalių vartotojų skundų dėl Lietuvos verslininkų apžvalga.....	7
Europos vartotojų centro Lietuvoje 2020 metų veiklos apžvalga.....	8

APIE EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRŲ TINKLĄ (ECC-NET)

Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) – Europos Komisijos iniciatyva sukurtas tinklas, kurį sudaro Europos vartotojų centrai ES valstybėse narėse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje. ECC-Net nagrinėja vartotojų prašymus dėl informacijos suteikimo ir skundus dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje nei vartotojo gyvenamosios vietos ES valstybėje narėje, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje. ECC-Net paslaugos yra nemokamos. EVC Lietuvoje veikia nuo 2005 m.

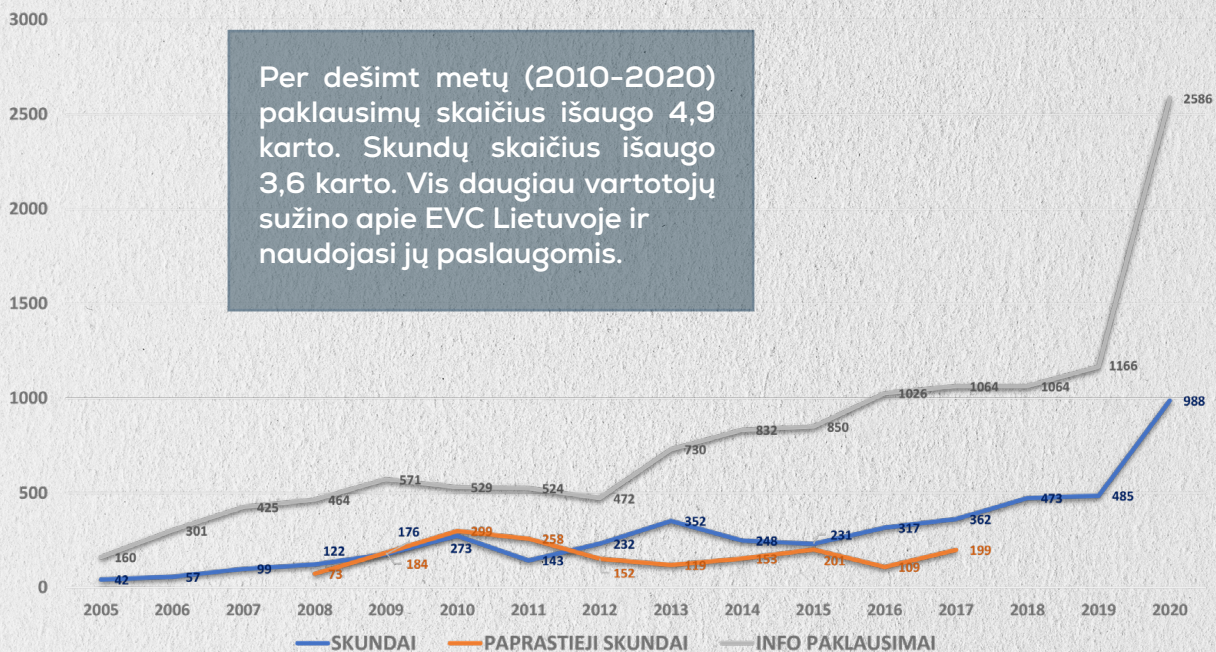
**Pagalba ir patarimai
vartotojams
Europoje**



Europos vartotojų centras Lietuva

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO LIETUVOJE VEIKLOS REZULTATAI 2020 M.

Europos vartotojų centras Lietuvoje (toliau – EVC) per 2020 m. gavo 988 skundus dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje nei vartotojo gyvenamojoje ES šalyje. Taip pat EVC Lietuvoje sulaukė 2586 informacinių paklausimų apie vartotojų teises Europos Sąjungoje (kai pardavėjas/paslaugų teikėjas registruotas kitoje ES šalyje, taip pat Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje).

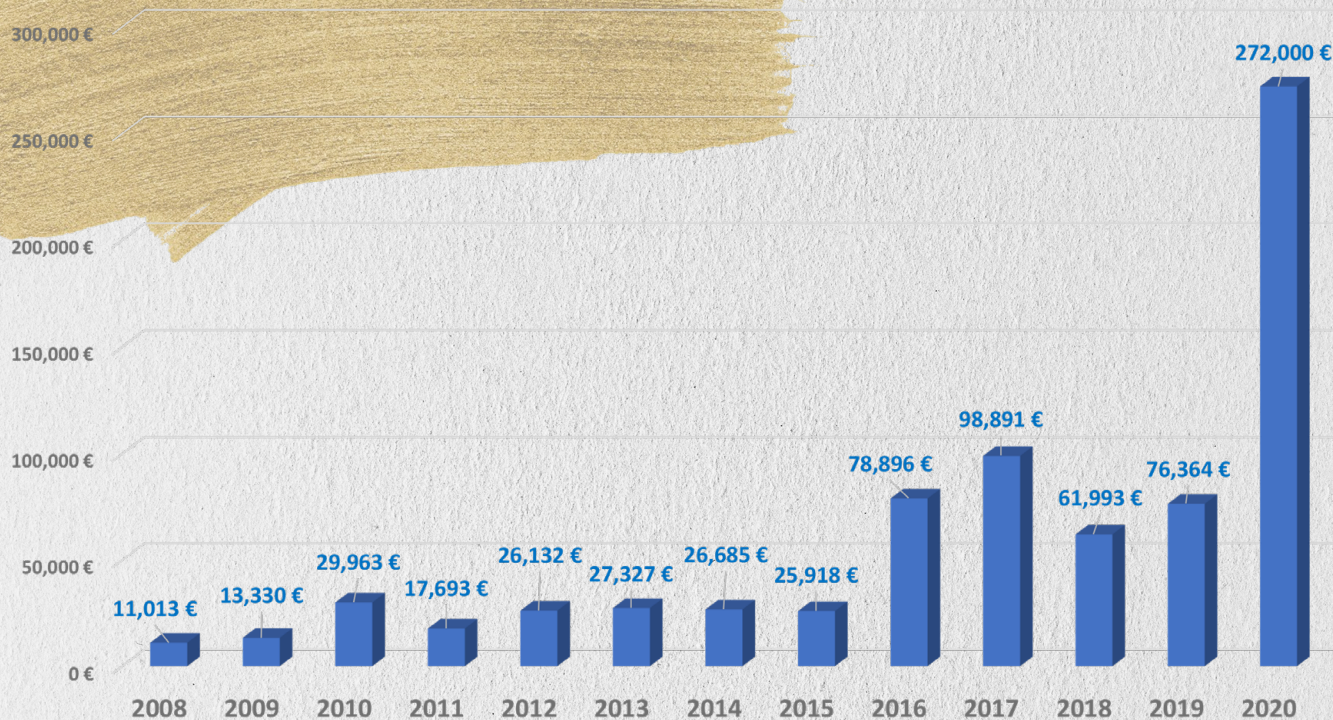


2020 m. EVC Lietuvoje bendradarbiavo su Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje, Europos informacijos centrais „Europe Direct“, SOLVIT, Lietuvos transporto saugos administracija, Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso, Mykolo Romerio universiteto, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir kitų institucijų atstovais.

EVC LIETUVOJE 2020 METAIS SULAUKĖ DUKART DAUGIAU SKUNDŲ NEI 2019 METAIS. INFORMACINIŲ PAKLAUSIMŲ PADAUGĖJO NET 2,2 KARTO, LYGINANT SU 2019 METAIS.

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO LIETUVOJE VEIKLOS REZULTATAI 2020 M.

ATGAUTI PINIGAI VARTOTOJAMS



2020 m. EVC Lietuvoje padėjo susigrąžinti rekordinę pinigų sumą vartotojams, kuri viršijo ketvirtį milijono eurų. Nuo 2008 metų, EVC sėkmingai atgavo daugiau nei 766 tūks. eurų besikreipusiems vartotojams. 2020 metų šuolį iš dalies įtakoją COVID-19 pandemijos reguliacijos padariniai.

ATGAUTŲ PINIGŲ VARTOTOJAMS POKYTIS 2020 vs 2019

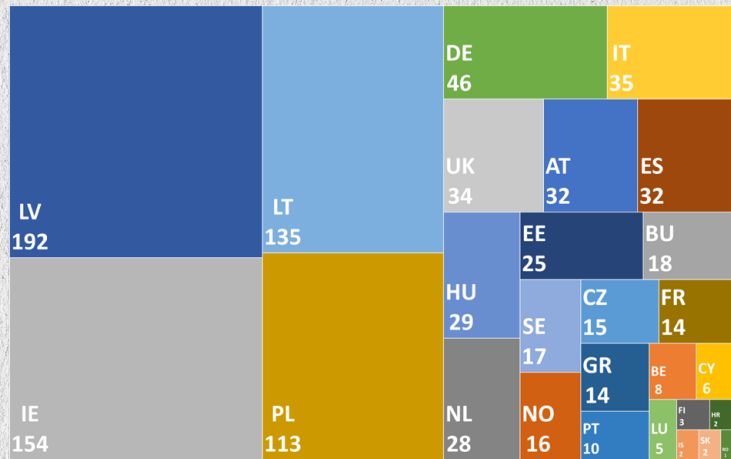


PALYGINUS SU 2010 METŲ STATISTIKA, EVC LIETUVOJE 2020 METAIS BESIKREIPUSIEMS VARTOTOJAMS PADĖJO ATGAUTI 9 KARTUS DAUGIAU DAUGIAU PINIGŲ

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO LIETUVOJE VEIKLOS REZULTATAI 2020 M.

EVC LIETUVOJE GAUTŲ SKUNDŲ GEOGRAFINIS PASISKIRSTYMAS 2020 M.

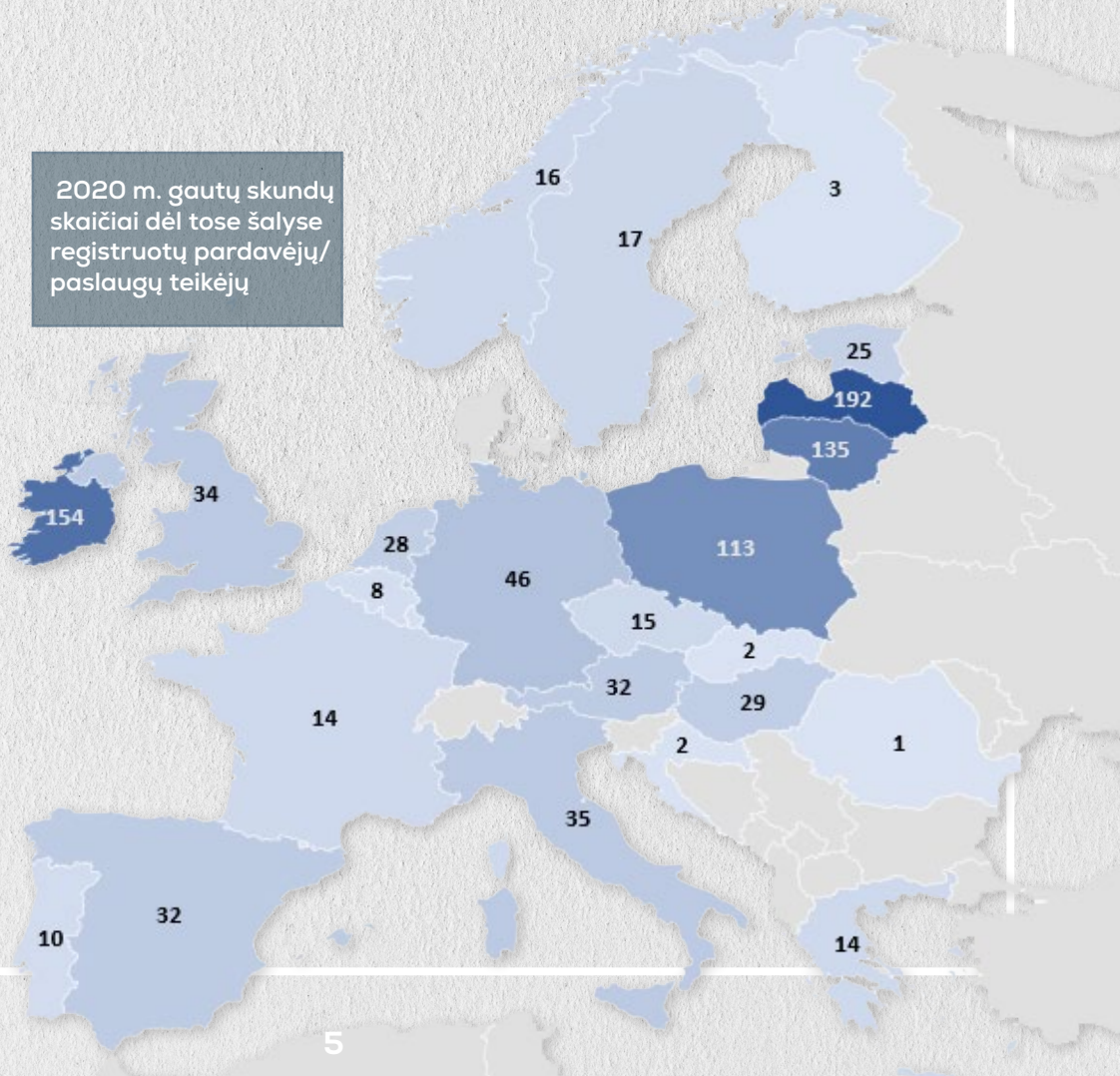
EVC Lietuvoje 2020 metais iš viso gavo 988 skundus iš 27 Europos valstybių. 851 skundas buvo pateiktas Lietuvoje gyvenančių asmenų dėl kitose ES šalyse esančių pardavėjų ar paslaugų teikėjų. EVC Lietuvoje gina ne tik Lietuvoje gyvenančių asmenų interesus, bet bet padeda ir kitose ES šalyse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje reziduojantiems vartotojams dėl Lietuvoje registruotų pardavėjų/paslaugų teikėjų.



(JEI GEOGRAFINIS PASISKIRSTYMAS BŪTŲ SPALVOTAS POPIERIAUS LAPAS, JIS ATRODYTŲ TAIP!)



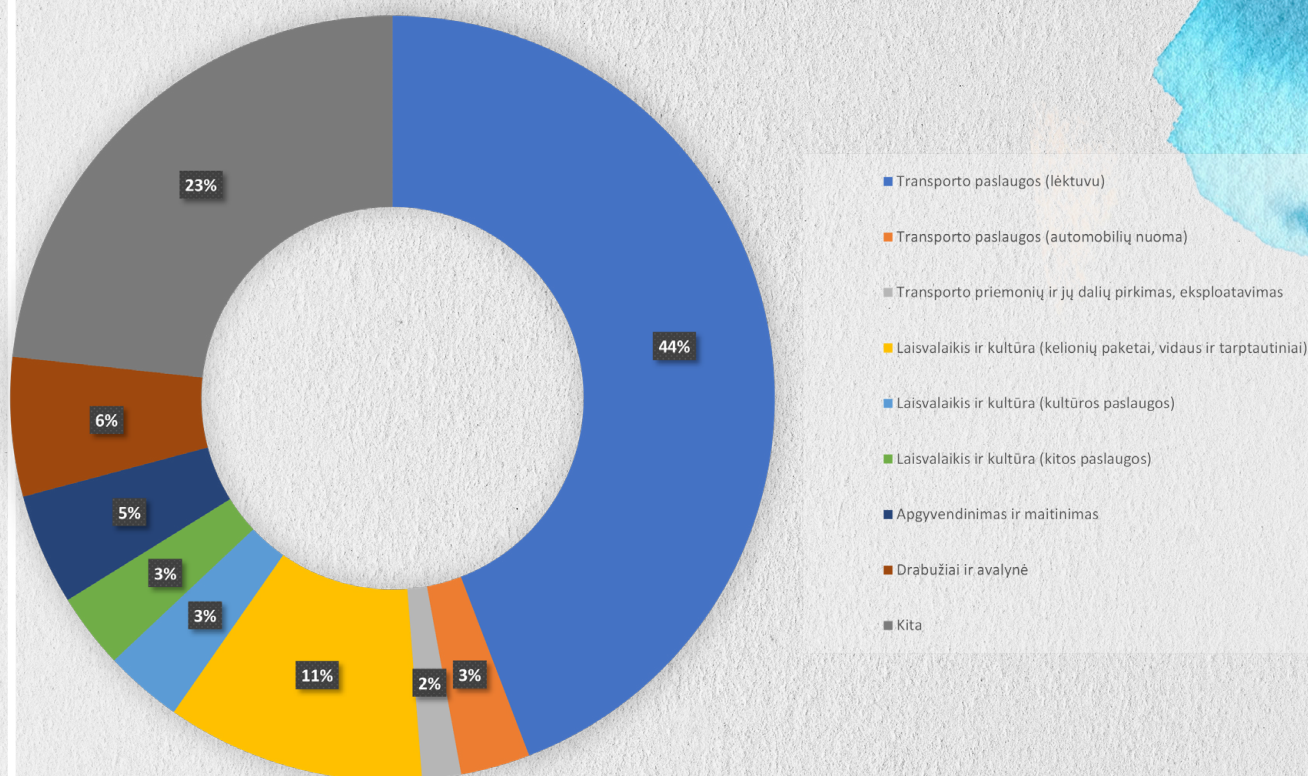
2020 m. gautų skundų skaičiai dėl tose šalyse registruotų pardavėjų/paslaugų teikėjų



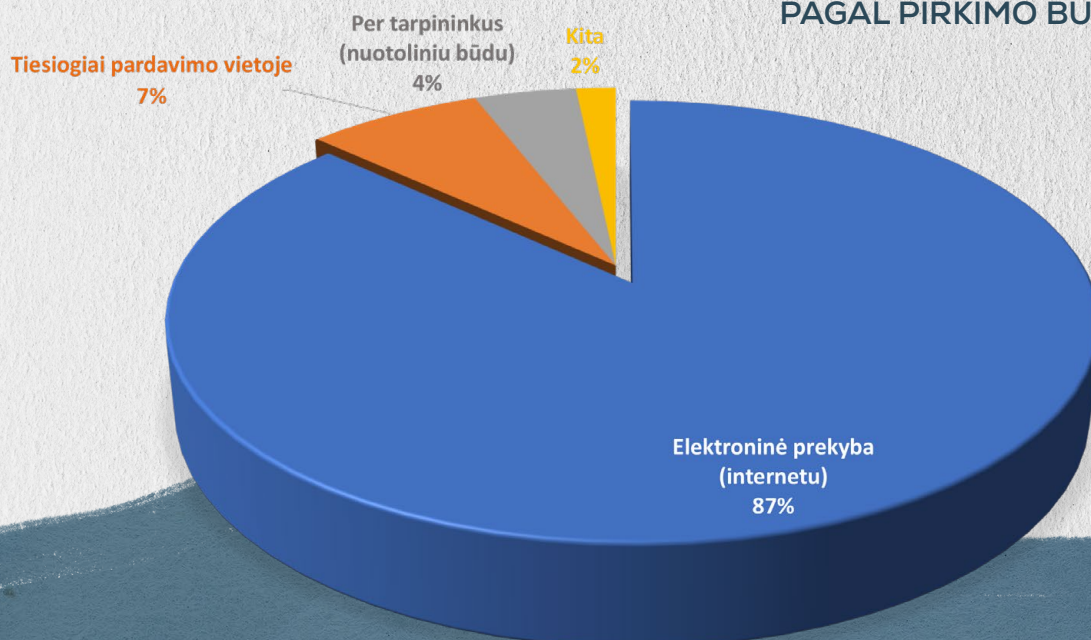
LIETUVOS VARTOTOJŲ SKUNDAI DĖL KITOSE ES ŠALYSE REGISTRUOTŲ PARDAVĖJŲ/PASLAUGŲ TEIKĖJŲ

EVC Lietuvoje 2020 metais sulaukė net 851 skundo iš Lietuvoje gyvenančių vartotojų dėl kitose ES šalyse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje registruotų pardavėjų/paslaugų teikėjų.

EVC LIETUVOJE GAUTŲ SKUNDŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL EKONOMINIUS SEKTORIUS 2020 M.



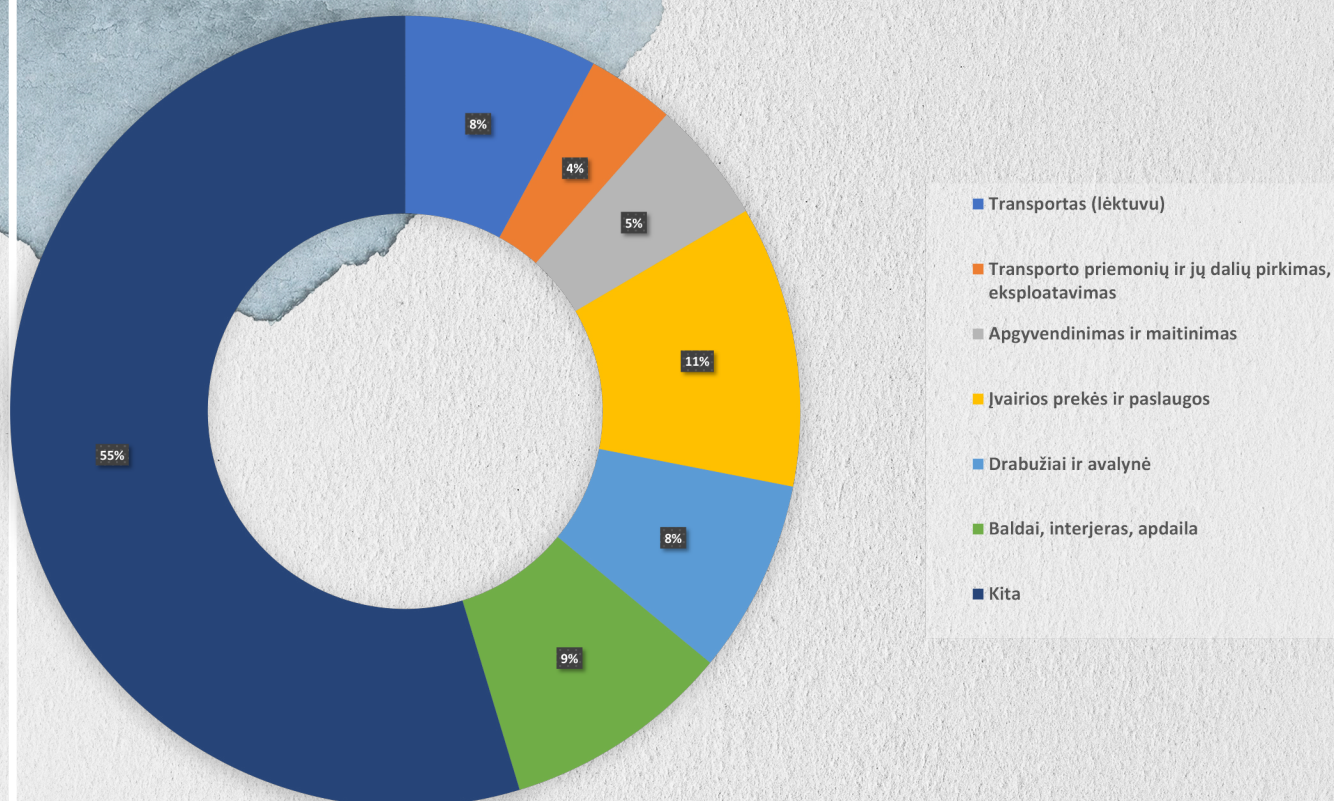
EVC LIETUVOJE GAUTŲ SKUNDŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL PIRKIMO BŪDĄ 2020 M.



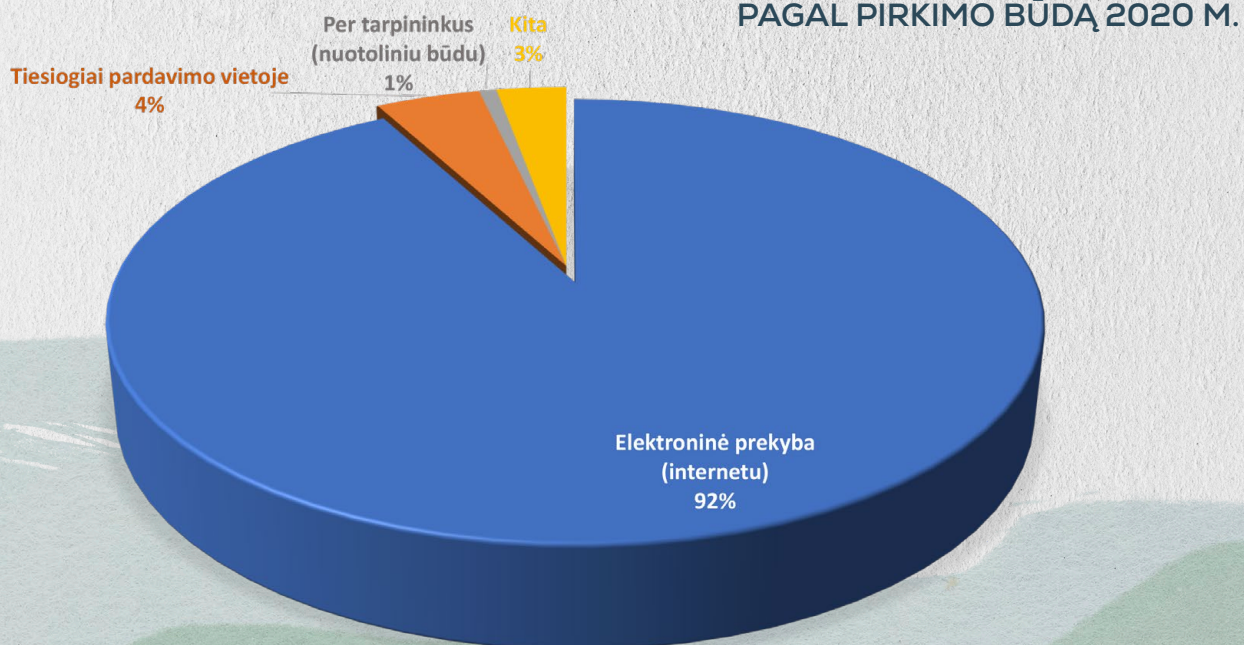
KITŲ ES ŠALIŲ VARTOTOJŲ SKUNDAI DĖL LIETUVOJE REGISTRUOTŲ PARDAVĖJŲ/PASLAUGŲ TEIKĖJŲ 2020 M.

EVC Lietuvoje 2020 metais sulaukė 137 skundų iš kitose ES šalyse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje reziduojančių vartotojų dėl Lietuvoje registruotų pardavėjų/paslaugų teikėjų.

EVC LIETUVOJE GAUTŲ SKUNDŲ DĖL LIETUVOS ŪKIO SUBJEKTŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL EKONOMINIUS SEKTORIUS 2020 M.



EVC LIETUVOJE GAUTŲ SKUNDŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL PIRKIMO BŪDĄ 2020 M.



EVC LIETUVOJE VEIKLOS APŽVALGA 2020 METAIS

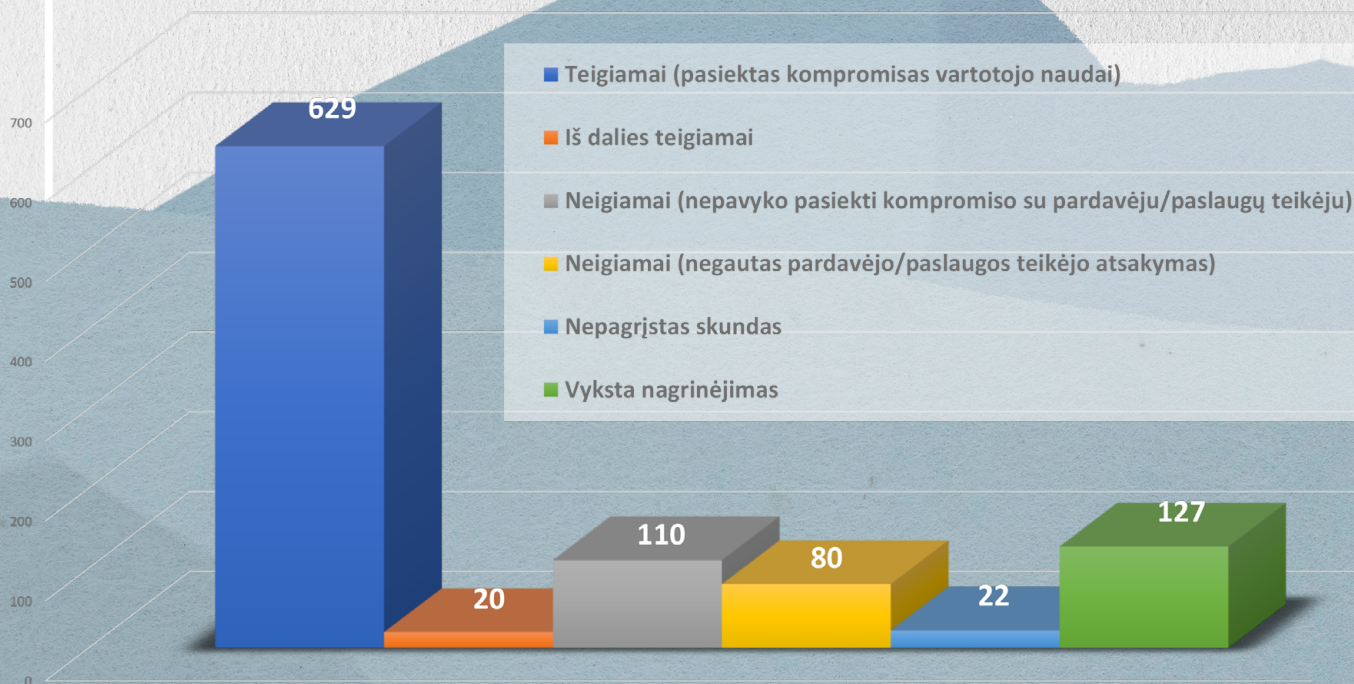
Europos vartotojų centro Lietuvoje teisininkai kasdien sulaukia daugybės užklausimų. Vien 2020 metais bendras užklausimų skaičius siekė 3574, iš kurių 988 virto bylomis, siekiant apginti Lietuvoje gyvenančių vartotojų teises.

Lietuvos vartotojai, įsigiję netinkamos kokybės prekę ar paslaugą kitoje ES šalyje (taip pat ir Islandijoje, Norvegijoje bei Jungtinėje Karalystėje) dažniausiai skundėsi dėl pažeidžiamų keleivių teisių (daugiausia skundėsi dėl oro keleivių teisių, ypač dėl COVID-19 sukeltų skrydžių nesklandumų, kaip skrydžių atšaukimai, atidėjimai ir kt.), laisvalaikio ir kultūros paslaugų (negrąžinti pinigai už atšauktus renginius ir kt.), avalynės ir drabužių (nepristatytų ar tik iš dalies pristatytų prekių, neatitinkančių užsakymo prekių, prekių kokybės ir pan.).

SĖKMĖS ISTORIJA

2020 metais
viena įsimintiniausių kovų vyko
COVID-19 pandemijos fone,
kuomet vartotojui iš Lietuvos
nesisekė atgauti pinigų iš
Lenkijos kelionių organizatoriaus
už atšauktą kelionę. EVC Lietuvoje,
bendradarbiaudama su Lenkijos
ECC-Net, apgynė Lietuvos
vartotoją ir sėkmingai padėjo
atgauti net 13 130 eurų!

EVC LIETUVOJE SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATAI 2020 M.



EVC LIETUVOJE VEIKLOS APŽVALGA 2020 METAIS

EVC Lietuvoje 2020 m. suorganizavo 2 savaitinių trukmės informacinę akciją oro keleiviams Tarptautiniame Vilniaus oro uoste, kurios metu leidžiamas reklaminis video leido sužinoti daugiau apie oro keleivių teises ir EVC Lietuvoje veiklą, taip pat keleiviai galėjo pasiimti informacinės medžiagos, kuri buvo patalpinta reklaminiuose stenduose oro uoste.

EVC atstovai Lietuvoje 2020 metais organizavo ir dalyvavo skirtinguose renginiuose: 4 renginiuose su informacine palapine ir/ar informaciniu stendu (tarptautinėje turizmo parodoje „Adventur“, knygų mugėje, „Laisvės piknike“ Utenoje, „Sostinės dienos 2020“ Vilniuje); organizavo ir dalyvavo 1 metinėje vartotojų teisių apsaugos konferencijoje; skaitė 5 paskaitas / pranešimus (Kauno kolegijoje, MRU, Alytaus profesinio rengimo centre, Alytaus kolegijoje, Alytaus Trečiojo amžiaus universitete). Visų renginių metu vartotojams buvo dalinama informacinė medžiaga, suvenyrai su ECC-Net logotipu, teikiama teisinė pagalba, konsultacijos bei atsakinėjama į aktualius klausimus.

2020 m. EVC parengė ir paskelbė 18 spaudos pranešimų per Baltijos naujienų agentūrą (BNS) ir Elta vartotojams aktualiomis temomis. Internetu paskelbti mažiausiai 85 straipsniai, kuriuose paminėtas EVC Lietuvoje. Išleista 4 straipsniai spaudoje laikraščiuose: „Alytaus naujienos“, „Gimtasis Rokiškis“, „Pajūrio naujienos“, „Šiaulių naujienos“ ir 1 naujienų portale „Delfi“ vartotojų teisių temomis. EVC Lietuvoje reklaminė kampanija „Europoje pirkti saugiau“ Delfi TV kanale pasiekė 100 000 auditoriją, Youtube – 600 000 auditoriją, internetinės video ir banerinės reklamos kampanijos parodymų skaičius – 1 milijonas. EVC paskelbė ir/arba pasidalino 380 pranešimų socialiniame tinkle (Facebook). Apie EVC Lietuvoje kalbėta 7 televizijos laidose (LTV, Lrytas TV, Delfi TV), EVC atstovai kalbėjo 135 laidose regioninėse ir nacionalinėse radijo stotyse.

2020 m. su EVC pagalba vartotojai jau atgavo 272 tūks. Eur, be to, daliai vartotojų buvo panaikintos sąskaitos už neužsakytas prekes, įvykdyti pardavėjų (paslaugų teikėjų) prisiimti įsipareigojimai, maždaug trečdalis skundų vis yra dar yra nagrinėjami.

Šita ataskaita buvo finansuojama Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Ataskaitos turinys atspindi tik autoriaus poziciją bei yra jo atsakomybė; tai negali būti vertinama kaip atspindinti Europos Komisijos ir/ar Vartotojų, sveikatos, žemės ūkio ir maisto programų vykdomosios agentūros (CHAFEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

Pagalba ir patarimai
vartotojams
Europoje



Europos vartotojų centras Lietuva