

Pagalba ir patarimai  
vartotojams  
Europoje



Europos vartotojų centras Lietuva

2021 METŲ  
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO LIETUVOJE  
VEIKLOS ATASKAITA



ecc.lt

Dalinai finansuojama  
Europos Sąjungos



# TURINYS

Apie Europos vartotojų centrų tinklą (ECC-Net).....	2
Europos vartotojų centro Lietuvoje veiklos rezultatai už 2021 metus.....	3
Atgautų pinigų vartotojams statistika .....	4
2021 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 2021 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 ir Norvegijoje. 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.

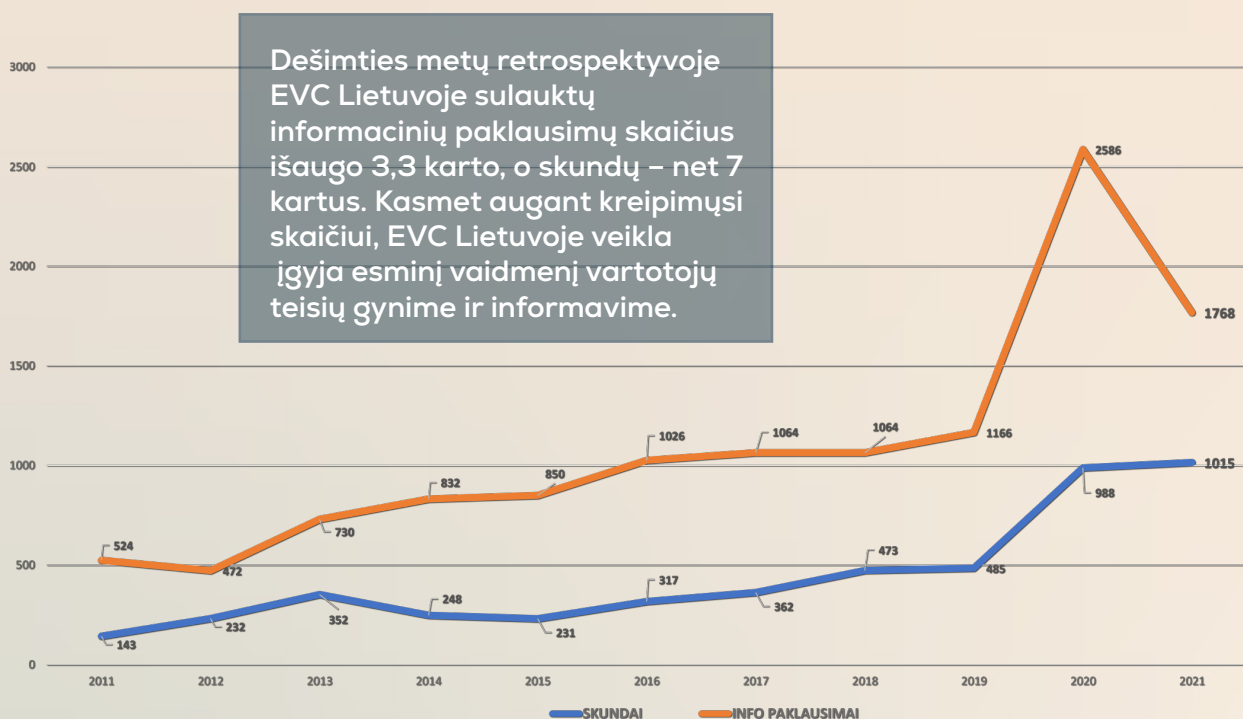
Pagalba ir patarimai  
vartotojams  
Europoje



Europos vartotojų centras Lietuva

## EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO LIETUVOJE VEIKLOS REZULTATAI 2021 M.

2021 metais Europos vartotojų centras sulaukė 1015 skundų dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, taip pat 1768 informacinių paklausimų apie vartotojų teises Europoje (kai pardavėjas/paslaugos teikėjas registruotas kitoje Europos Sąjungos šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje).

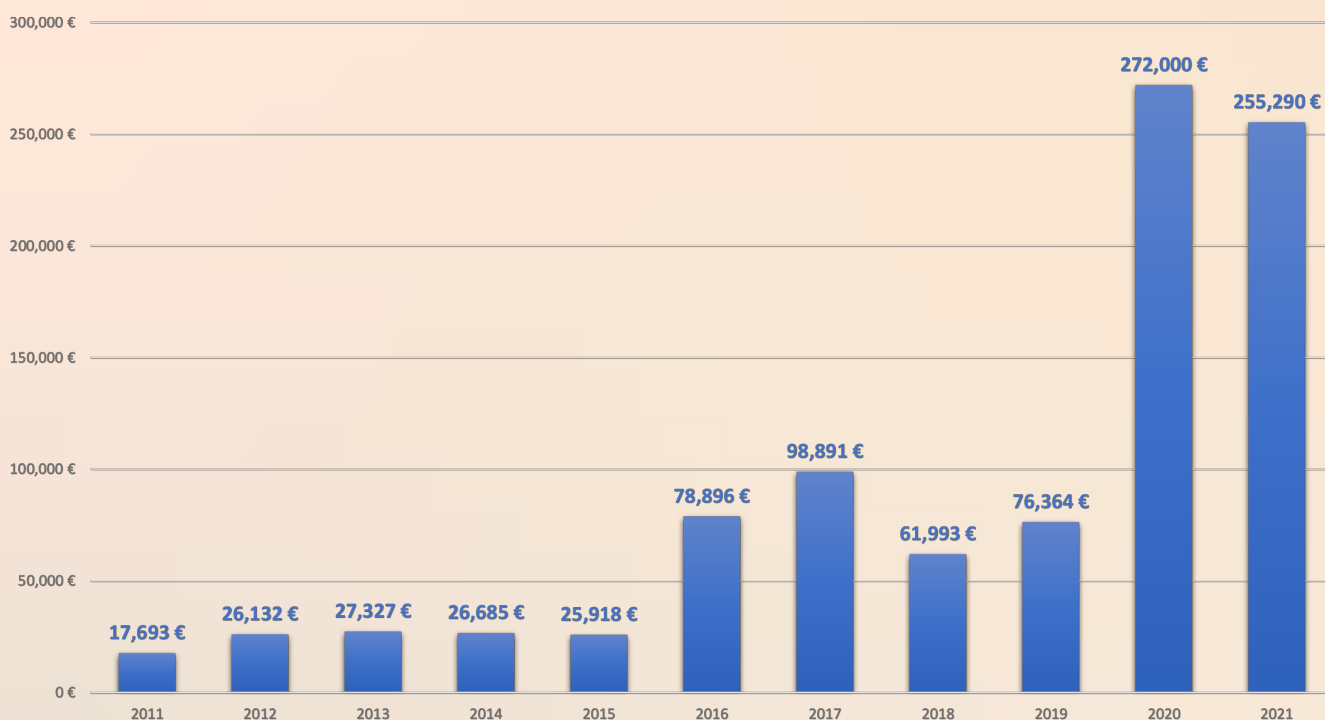


2021 m. EVC Lietuvoje bendradarbiavo su Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje, Europos informacijos centrais „Europe Direct“, SOLVIT, Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso, Mykolo Romerio universiteto, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir kitų institucijų atstovais.

Nuo veiklos pradžios  
iki 2021 metų,  
EVC Lietuvoje sulaukė  
virš **22 tūkst.**  
įvairaus pobūdžio  
kreipimūsi!

# EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO LIETUVOJE VEIKLOS REZULTATAI 2021 M.

## ATGAUTI PINIGAI VARTOTOJAMS



2021 m. EVC Lietuvoje padėjo vartotojams susigrąžinti šiek tiek virš ketvirčio milijono eurų – 255 290 eurų. Atgautų pinigų sumų didėjimo tendenciją nuo 2016 metų įtakojo geometrine progresija auganti internetinė prekyba bei COVID-19 įtakotų tiekimo grandinių sutrikimų, privertusių vartotojus prekių ir paslaugų ieškoti už savo rezidavimo šalies ribų.

**PER VISA SAVO GYVAVIMO LAIKĄ,  
EVC LIETUVOJE VARTOTOJAMS  
SĖKMINGAI ATGAVO PER  
1 MLN. 50 TŪKST. EURŲ!**

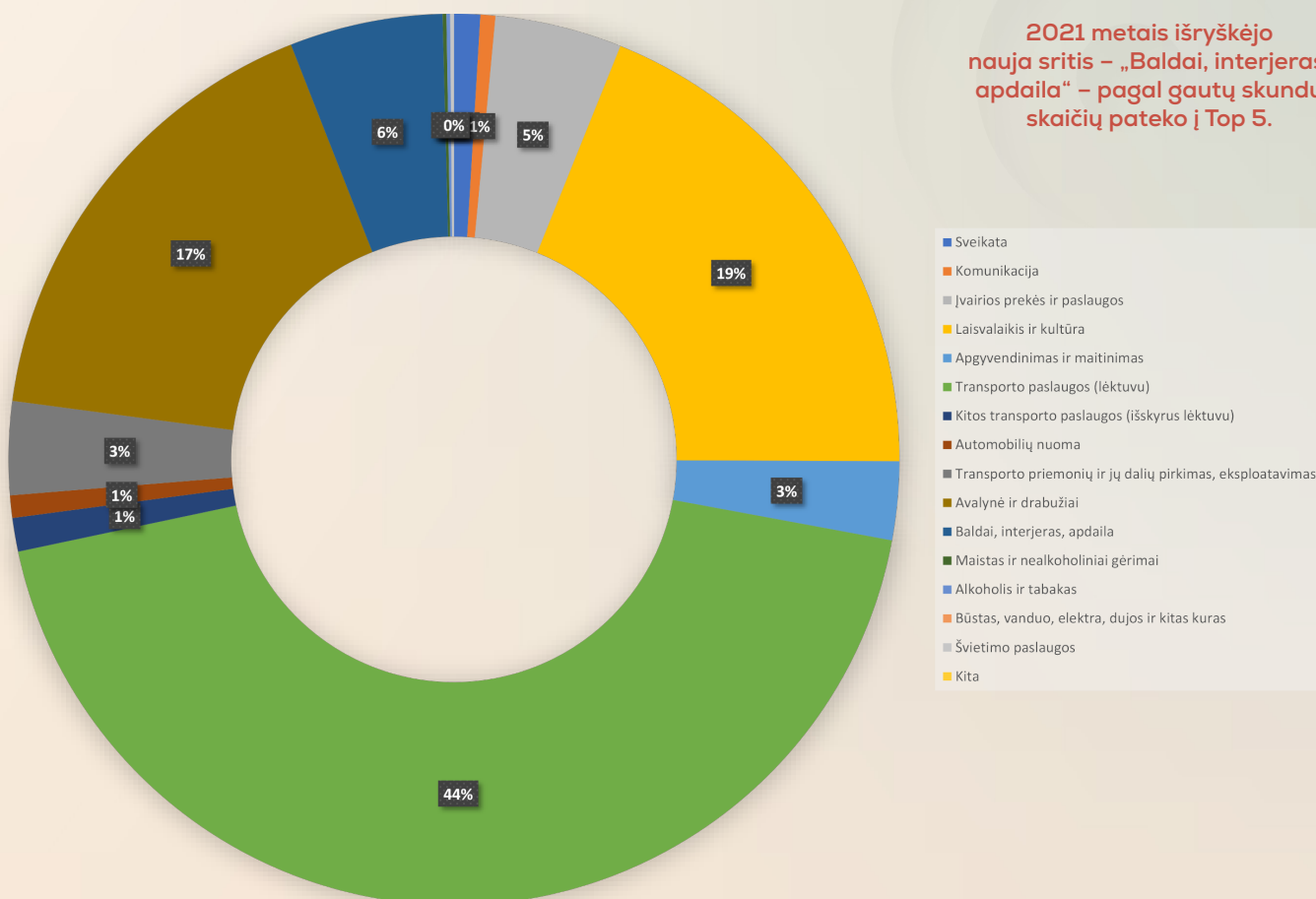


# LIETUVOS VARTOTOJŲ SKUNDAI DĖL KITOSE ES ŠALYSE REGISTRUOTŲ PARDAVĖJŲ/PASLAUGŲ TEIKĖJŲ

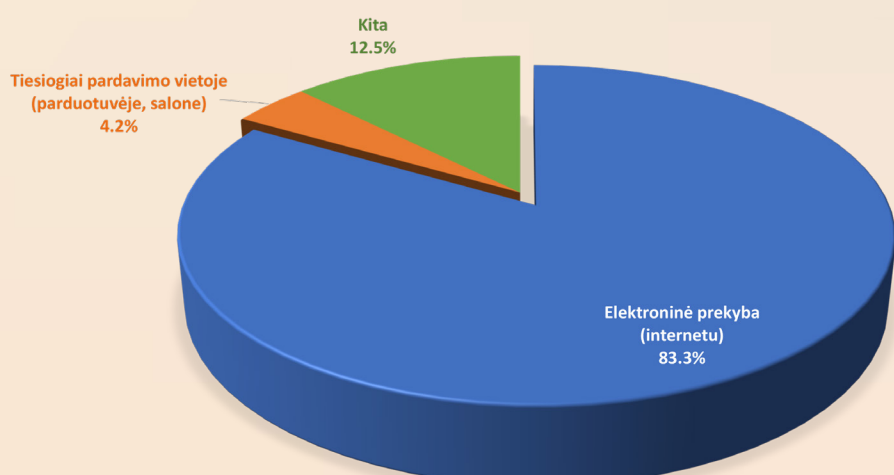
EVC Lietuvoje 2021 metais sulaukė 738 skundų iš Lietuvoje gyvenančių vartotojų dėl kitose ES šalyse (taip pat Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje) registruotų pardavėjų/paslaugų teikėjų.

## EVC LIETUVOJE GAUTŲ SKUNDŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL EKONOMINIUS SEKTORIUS 2021 M.

2021 metais išryškėjo nauja sritis – „Baldai, interjeras, apdaila“ – pagal gautų skundų skaičių pateko į Top 5.



## EVC LIETUVOJE GAUTŲ SKUNDŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL PIRKIMO BŪDĄ 2021 M.



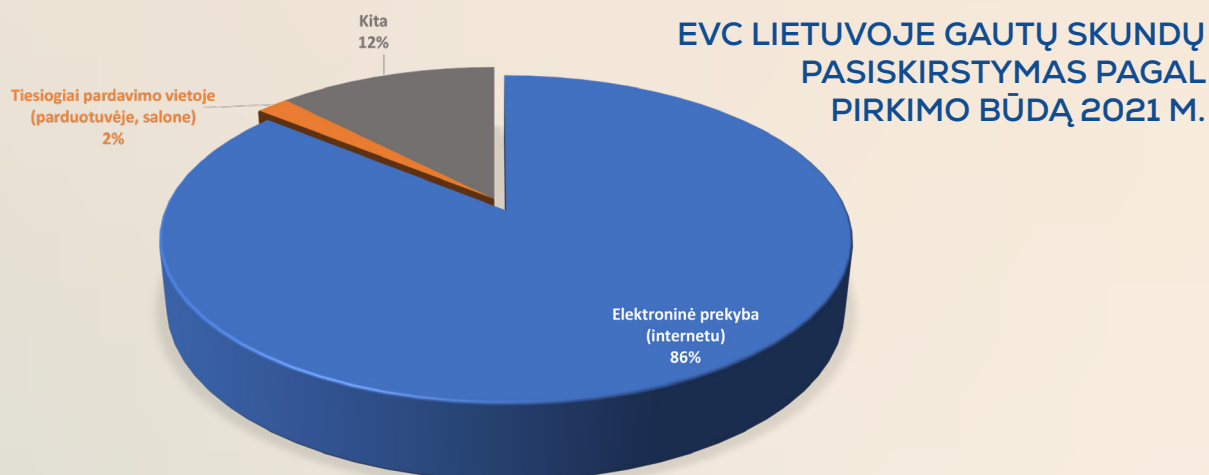
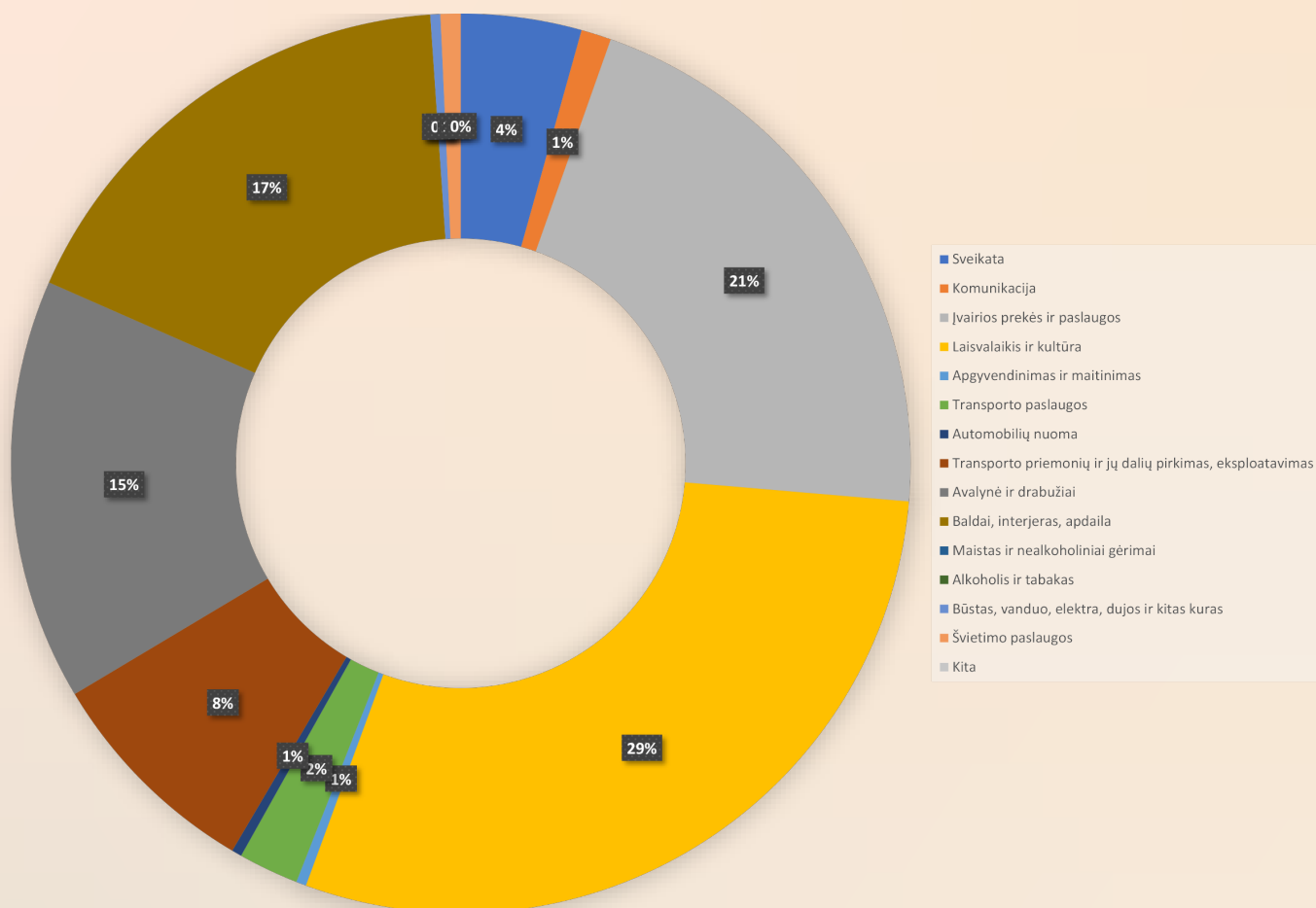
Nepaisant COVID-19 apribojimų mažėjimo 2021 metais, elektroninė prekyba išlieka lyderiu tarp vartotojų pirkimo būdo pasirinkimo, perkant iš kitoje Europos šalyje registruotų pardavėjų / paslaugų teikėjų.



## KITŲ ES ŠALIŲ VARTOTOJŲ SKUNDAI DĖL LIETUVOJE REGISTRUOTŲ PARDAVĖJŲ/PASLAUGŲ TEIKĖJŲ

2021 metais EVC Lietuvoje sulaukė 277 skundų iš kitose ES šalyse (taip pat Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje) reziduojančių vartotojų dėl Lietuvoje registruotų pardavėjų/paslaugų teikėjų.

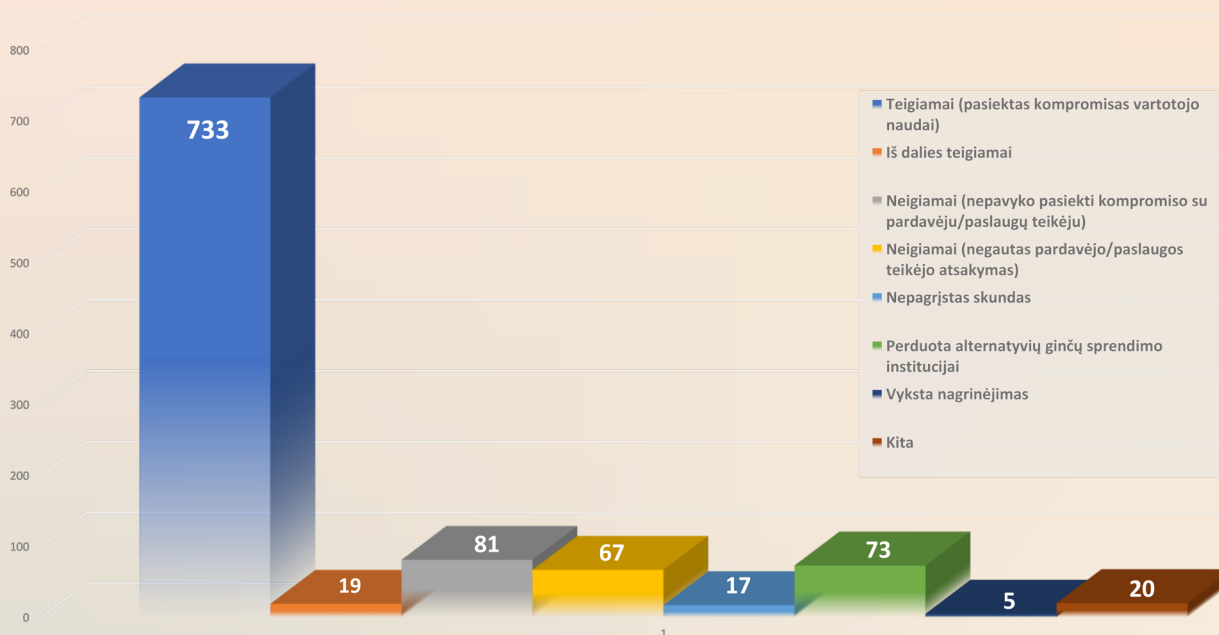
## EVC LIETUVOJE GAUTŲ SKUNDŲ DĖL LIETUVOS ŪKIO SUBJEKTŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL EKONOMINIUS SEKTORIUS 2021 M.



## EVC LIETUVOJE VEIKLOS APŽVALGA 2021 METAIS

Kiekvieną dieną EVC Lietuvoje teisininkai sulaukia daugybės užklausų ne tik iš Lietuvoje reziduojančių vartotojų, bet ir iš kolegų kituose ECC-Net priklausančiuose centruose. Per 2021 metus EVC Lietuvoje iš viso sulaukė net 2783 užklausų, iš kurių 1015 virto bylomis, siekiant apginti Lietuvoje (738 bylos) reziduojančių vartotojų ir kitose ES šalyse (taip pat Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje) reziduojančių vartotojų teises (277 bylos).

### EVC LIETUVOJE SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATAI 2021 M.



Iš visų per 2021 metus EVC Lietuvoje sulauktų 1015 skundų iš Europos vartotojų net 72 proc. buvo išnagrinėti teigiamai (vartotojo naudai). Tai lėmė ne tik EVC Lietuvoje teisininkų pastangos, bet ir vartotojų atsakingumas, išsaugant visus reikiamus pirkimo dokumentus ir įrodymus. EVC Lietuvoje skiria išskirtinį dėmesį Lietuvoje reziduojančių vartotojų informavimui ir švietimui apie vartotojo teises, perkant iš kitos Europos valstybės.

**EVC LIETUVOJE  
VIDUTINIŠKAI PER  
DIENĄ 2021 M.  
SULAUKĖ APIE 8  
KREIPIMŪSI!**



# EVC LIETUVOJE VEIKLOS APŽVALGA 2021 METAIS

2021 m. EVC Lietuvoje paskelbė 17 pranešimų per Baltijos naujienų agentūrą (BNS), 23 straipsnius lietuvių kalba ir 1 anglų kalba EVC Lietuva svetainėje, EVC vardas žiniasklaidoje paminėtas 128 kartus. Apie EVC Lietuvoje kalbėta 3 televizijos laidose (įskaitant internetinę televiziją) ir 1 interviu su Youtube tinklaraštininku, 158 radijo laidose. EVC Lietuvoje kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba skaitė 17 paskaitų nuotoliniu būdu, kuriose dalyvavo daugiau nei 650 dalyvių, kurie susipažino su vartotojų teisėmis ES ir ECC-Net. EVC Lietuvoje organizavo ir dalyvavo 4 renginiuose su informacine palapine ir/ar informaciniu stendu (Marijampolės miesto dienos (2021-05-28-30); The Roop (Lietuvos atstovai Eurovizijos dainų konkurse) koncertas Trakuose (2021-05-07); „Sostinės dienos“ Vilniuje (2021-09-09); „Trenkturo „Žygis Visaginas 2021“ (2021-09-18). Informacija apie ECC-Net veiklą buvo rodoma 9 VVTAT organizuotuose nuotoliniuose mokymuose/seminaruose verslininkams ir asociacijoms. EVC Lietuvoje kartu su VVTAT surengė 1 nuotolinę konferenciją „Elektroninė erdvė: daugiau iššūkių ar galimybių vartotojams?“ ir 1 nuotolinę diskusiją verslininkams ir nevyriausybių organizacijų atstovams „Pasitinkant 2022 metus – Vartotojų apsaugos naujovės“. Minint Europos dieną EVC Lietuvoje kartu su VVTAT, Vilniaus savivaldybe ir vietos bendruomene Vilniuje pasodino Migdolų parką – 30 migdolų medžių, kurių skaičius 30 atitinka ECC-Net narių skaičių, ant kiekvieno migdolo medžio pritvirtinta kiekvienos šalies vėliava ir lentelė.

EVC Lietuvoje sukūrė 4 animacinius informacinius filmukus lietuvių ir anglų kalbomis aktualiomis temomis (el. prekyba: nepristatymas, nekokybiškos prekės, kelionės: oro keleivių teisės, apgyvendinimas) (20 sekundžių trukmės). Filmukai buvo panaudoti 2 reklaminėms kampanijoms:

- pirmoji – banerinė, lietuvių kalba – transliuota viename didžiausių internetinių portalų Lietuvoje Delfi TV 2021-11-22 – 2021-12-27. Baneriai nukreipė į vaizdo įrašus „YouTube“ kanale, kuriame filmukai parodyti 1,7 mln. kartų ir pasiekė 613 000 unikalių žiūrovų auditoriją, skelbimas buvo paspaustas 6893 kartus, iš jų 6150 unikalūs paspaudimai.
- 2021-10-25 – 2021-12-30 buvo transliuota antroji reklaminė kampanija su vaizdo įrašais Youtube ir Google Ads, nukreipta į programuotus banerius visose jos aptarnaujamose platformose ir programėlėse Lietuvoje, iš viso 35 124 paspaudimai (34 650 iš banerių ir 474 iš vaizdo įrašo) buvo sugeneruoti kampanijos laikotarpiu. Reklamos kampanija pasiekė 114364 vaizdo įrašų peržiūras. Reklama buvo parodyta iš viso 9 milijonus kartų.

EVC Lietuvoje kartu su VVTAT organizavo ir dalyvavo 4 kampanijose:

- Apgavysčių internete prevencijos internete savaitė #Neapgauk internete“;
- „Tvaraus ir atsakingo vartojimo mėnuo“;
- Inicatyva „Moksleivi, žinok savo teises“;
- „Oro keleivių teisių diena“ – 2 savaitės trukmės informacinė akcija keleiviams, keliaujantiems lėktuvu Tarptautiniame Vilniaus oro uoste.

2021 metais EVC Lietuvoje svetainėje apsilankė 31 659 lankytojai, 31 363 nauji lankytojai, 61 805 puslapių peržiūros.

Socialiniai tinklai: EVC Lietuvoje Facebook paskyra 2021 m. pabaigoje turėjo daugiau nei 2 700 sekėjų, o per 2021 m. EVC LT paskelbė / pasidalino 283 įrašais su aktualia informacija vartotojų teisių temomis.

*Ši ataskaita buvo finansuojama Europos Sąjungos.*

*Šios ataskaitos turinys atspindi tik autoriaus poziciją bei yra jo(s) atsakomybė, tai negali būti vertinama kaip atspindinti Europos Komisijos ir/ar Europos inovacijų tarybos ir MVJ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos pozicija. Europos Komisija ir Agentūra neprisima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.*