

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS

2021 01 01 00:00 - 2021 12 31 23:59

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS

SAVAITĖ	2021-01-07	Vartotojai ginami ir karantino metu
DELFI.LT	2021-01-14	Nei pinigų, nei kelionių, tik pažadai ir kuponai: tvarką ruošiamasi keisti
L24.LT	2021-02-01	Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės galioja Alpių regiono šalyse?
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-02-01	Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse?
LITAS.LT	2021-02-01	Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse?
ALFA.LT	2021-02-01	Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse?
LRT TELEVIZIJA	2021-02-02	Slidinėjimo kurortai per pandemiją
JI	2021-02-03	Apsipirkimas internetu: klaidos, spąstai ir nesėkmės
KĖDAINIŲ MUGĖ	2021-02-05	Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse
AINA.LT	2021-02-06	Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse?
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-02-12	Pažinčių svetainės ir mobiliosios programėlės: kai meilės paieška kainuoja brangiau nei tikėjotės
ELEKTRONIKA.LT	2021-02-13	Pažinčių svetainės ir mobiliosios programėlės: kai meilės paieška kainuoja brangiau nei ...
MANO- GARGZDAI.LT	2021-02-13	Pažinčių svetainės ir mobiliosios programėlės: kai meilės paieška kainuoja brangiau nei tikėjotės
MLAIKAS.LT	2021-02-14	Kai meilės paieška kainuoja brangiau nei tikėjotės – neapsigaukite!
LTNEWS.LT	2021-02-15	Aktuali informacija dėl pinigų susigrąžinimo už atšauktus „Ryanair“ skrydžius
TM.LRV.LT	2021-02-18	„Vartotojo atmintinė“ – kas keičiasi karantino metu
KAUNO DIENA	2021-03-09	Kauniečiai liko be kelionės ir pinigų
KAUNO.DIENA.LT	2021-03-10	Praėjusią vasarą bilietus įsigijusi pora liko it musę kandusi: vietoj pinigų – pažadai
KLAIPEDA.DIENA.L T	2021-03-10	Praėjusią vasarą bilietus įsigijusi pora liko it musę kandusi: vietoj pinigų – pažadai
DIENA.LT	2021-03-10	Praėjusią vasarą bilietus įsigijusi pora liko it musę kandusi: vietoj pinigų – pažadai
KAUNO DIENA	2021-03-25	Ketvirtis skundų dėl nekokybiško maisto pasitvirtina
KLAIPĖDA	2021-03-25	Ketvirtis skundų dėl nekokybiško maisto pasitvirtina
LIETUVOS RYTAS	2021-03-25	Vietoj išsvajoto poilsio - nuostoliai ir apmaudas
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-03-26	Europos vartotojų centras Lietuvoje 2020 m. padėjo vartotojams atgauti rekordinę sumą

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS

2021 01 01 00:00 - 2021 12 31 23:59

JONAVOSZINIOS.L T	2021-03-26	Europos vartotojų centras Lietuvoje 2020 m. padėjo vartotojams atgauti rekordinę sumą
LITAS.LT	2021-03-26	Europos vartotojų centras Lietuvoje 2020 m. padėjo vartotojams atgauti rekordinę sumą
KAUNO.DIENA.LT	2021-03-27	Pasitvirtino net kas ketvirta pretenzija dėl nekokybiško maisto
DIENA.LT	2021-03-27	Pasitvirtino net kas ketvirta pretenzija dėl nekokybiško maisto
KLAIPEDA.DIENA.L T	2021-03-27	Pasitvirtino net kas ketvirta pretenzija dėl nekokybiško maisto
LRYTAS.LT	2021-03-27	Vietoj išsvajoto poilsio – nuostoliai ir apmaudas: šimtai lietuvių bando atgauti pinigus iš į Vokietiją sprukusio pardavėjo
ETAPLIUS.LT	2021-03-28	Europos vartotojų centras Lietuvoje 2020-aisiais padėjo vartotojams atgauti rekordinę sumą
LRT RADIJAS	2021-03-28	Pernai Lietuvos vartotojams pavyko atgauti rekordinę sumą pinigų už įsigytas netinkamos kokybės prekes ar paslaugas
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-04-01	Sukčiai internetinėse parduotuvėse siaučia ne tik balandžio 1-ąją: 5 taisyklės, kaip jų išvengti
LITAS.LT	2021-04-01	Sukčiai internetinėse parduotuvėse siaučia ne tik balandžio 1-ąją: 5 taisyklės, kaip jų išvengti
PALANGA.LT	2021-04-02	2021, balandžio 02 Balandžio 12–16 d. skelbiama apgavysčių internete prevencijos savaitė #NeapsigaukInternetė
KUPISKIS.LT	2021-04-06	Apgavysčių internete prevencijos savaitė 2021 #NeapsigaukInternetė
BIRZAI.LT	2021-04-06	2021-04-06 Apgavysčių internete prevencijos savaitė 2021 #NeapsigaukInternetė Skaityti daugiau
TAURAGE.LT	2021-04-08	Apgavysčių internete prevencijos savaitė 2021 #NeapsigaukInternetė
SAVAITĖ	2021-04-08	Savo teises ir žinome, ir giname
JURBARKOSVIESA .LT	2021-04-09	Startuoja apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-04-09	Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė
LITAS.LT	2021-04-09	Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė
UTENA.LT	2021-04-09	Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė
AKMENE.LT	2021-04-09	Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir Europos vartotojų centras Lietuvoje (EVC) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete pre
SIRVINTOS.LT	2021-04-09	2021.04.09 Apgavysčių internete prevencijos savaitė #NeapsigaukInternetė
MANO- GARGZDAI.LT	2021-04-10	Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė
ANYKSTA.LT	2021-04-10	Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS

2021 01 01 00:00 - 2021 12 31 23:59

MOKSLOLIETUVA.LT	2021-04-10	Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė
LYRTAS.LT	2021-04-11	Per tarpininką pirkęs bilietus metus laukia pinigų už atšauktą skrydį: „Iš ko perku, tas tegul ir atiduoda“
ELEKTRONIKA.LT	2021-04-11	Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė
KAUNAS.LT	2021-04-12	Apgavysčių internete prevencijos savaitė 2021 #NeapsigaukInternetė
ALKAS.LT	2021-04-12	Kaip neapsigauti internete
LTNEWS.LT	2021-04-12	Startuoja apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NEAPSIGAUKINTERNETE
AINA.LT	2021-04-12	Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė
KAISIADORYS.LT	2021-04-12	Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė Balandžio 12 d. 2021
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-04-12	Vartotojų iššūkiai perkant socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose
LITAS.LT	2021-04-12	Vartotojų iššūkiai perkant socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose
ATSPINDZIAI.LT	2021-04-13	Startavo Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė
ELEKTRONIKA.LT	2021-04-13	Vartotojų iššūkiai perkant socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose
GIMTOJI ŽEMĖ	2021-04-14	Vartotojų iššūkiai perkant socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose
LTNEWS.LT	2021-04-16	Ar gebame atpažinti nesąžiningų pardavėjų manipuliacijas internete?
GZEME.LT	2021-04-18	Vartotojų iššūkiai perkant socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose
TM.LRV.LT	2021-04-21	Startuoja iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-04-21	Startuoja iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“
LITAS.LT	2021-04-21	Startuoja iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“
ATSPINDZIAI.LT	2021-04-22	Startuoja iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“
PAMARYS.EU	2021-04-22	Startuoja iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“
EKSPRESS NEDELIA	2021-04-22	Знать и защищать свои права
ŠILUTĖS NAUJIENOS	2021-04-27	Startuoja iniciatyva "Moksleivi, sužinok savo teises!"
ŠVIESA	2021-05-08	Kviečia iniciatyva
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-05-08	Švęsdamas Europos dieną Europos vartotojų centras Vilniuje pasodino migdolų parką
LITAS.LT	2021-05-08	Švęsdamas Europos dieną Europos vartotojų centras Vilniuje pasodino migdolų parką

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS

2021 01 01 00:00 - 2021 12 31 23:59

BUDAS.LT	2021-05-08	Vilniuje pasodintas migdolų parkas
BUHALTERIJA	2021-05-25	Vartotojų iššūkiai perkant socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose
EKSPRESS NEDELIA	2021-05-27	Хорошая новость
BUHALTERIJA	2021-06-22	Grąžinate internetu įsigytą prekę? Nedarykite vienos klaidos
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-09-13	Oro vežėjo „Alitalia“ nebeliks: pataria, kaip elgtis jos bilietus įsigijusiems vartotojams
LRT.LT	2021-09-13	„Alitalia“ aviakompanijos nebelieka: ką reikia žinoti, jei turi šios kompanijos bilietus?
SEKUNDĖ	2021-09-18	Pirkdami internetu nepraraskite budrumo - kuo pasiūlymas geriau skamba, tuo būkite akylesni
LRYTAS.LT	2021-09-21	Paaiškino, ką daryti, jei per metus vis dar nesulaukėte pinigų už atšauktus „Ryanair“ skrydžius
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-09-21	Per metus nesulaukė pinigų už atšauktus „Ryanair“ skrydžius – vartotojų gynėjai ragina nenuleisti rankų
TV3.LT	2021-09-21	„Ryanair“ už atšauktus skrydžius negrąžino pinigų? Ragina griebtis šių veiksmų
SUVALKIETIS	2021-09-25	Pirkdami internetu nepraraskite budrumo - kuo pasiūlymas geriau skamba, tuo būkite akylesni
VAKARŲ LIETUVA	2021-09-28	Automobilių nuoma gali apkartinti atostogas: specialistai pataria, į ką būtina atkreipti dėmesį
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-10-18	Vartotojų gynėjai pasidalijo patarimais, kad viešnagė viešbutyje neapkarstų
ETAPLIUS.LT	2021-10-24	Vartotojų gynėjai pasidalijo patarimais, kad viešnagė viešbutyje neapkarstų
EKSPRESS NEDELIA	2021-10-28	Называется, отдохнули
PŪKAS	2021-11-02	Ką svarbu žinoti prieš perkant?
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-11-05	Atgavę sugadintą bagažą nenumokite ranka – iš oro vežėjo galite reikalauti atlyginti žalą
JONAVOSZINIOS.L T	2021-11-05	Atgavę sugadintą bagažą nenumokite ranka – iš oro vežėjo galite reikalauti atlyginti žalą
ALKAS.LT	2021-11-06	Atgavę sugadintą bagažą nenumokite ranka
GARGZDAI.LT	2021-11-07	Atgavę sugadintą bagažą nenumokite ranka – iš oro vežėjo galite reikalauti atlyginti žalą
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-11-08	Vėluojant ar dingus bagažui, svarbu nepraleisti laiko, kai galite kreiptis dėl kompensacijos
AINA.LT	2021-11-09	Vėluojant ar dingus bagažui, svarbu nepraleisti laiko, kai galite kreiptis dėl kompensacijos
ATSPINDZIAI.LT	2021-11-18	Nuotolinis seminaras prekių ženklavimo tema

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS

2021 01 01 00:00 - 2021 12 31 23:59

TELEFONAI.EU	2021-11-22	Juodasis penktadienis jau čia pat: specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai
LRYTAS.LT	2021-11-22	Juodasis penktadienis jau čia pat: specialistai pataria, kaip perkant neapsigauti
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-11-22	Juodasis penktadienis jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai
PANINFO.LT	2021-11-22	Juodasis penktadienis jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai
LITAS.LT	2021-11-22	Juodasis penktadienis jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai
JONAVOSZINIOS.L T	2021-11-22	Juodasis penktadienis jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai
ALKAS.LT	2021-11-22	Juodasis penktadienis: ką svarbu žinoti?
KLAIPEDA.DIENA.L T	2021-11-22	„Juodasis penktadienis“ jau čia pat: specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai
DIENA.LT	2021-11-22	„Juodasis penktadienis“ jau čia pat: specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai
KAUNO.DIENA.LT	2021-11-22	„Juodasis penktadienis“ jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai
LTNEWS.LT	2021-11-23	Juodasis penktadienis jau čia pat: kaip apsipirkti atsakingai?
ELEKTRONIKA.LT	2021-11-23	Juodasis penktadienis jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti ...
AINA.LT	2021-11-23	Juodasis penktadienis jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai
ATSPINDZIAI.LT	2021-11-25	Juodasis penktadienis jau čia pat, patarimai į ką atkreipti dėmesį
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-11-25	Juodojo penktadienio šventė nuolaidų medžiotojams - juoda diena aplinkai?
LITAS.LT	2021-11-25	Juodojo penktadienio šventė nuolaidų medžiotojams – juoda diena aplinkai?
BUHALTERIJA	2021-11-30	Kaip atsakingai APSIPIRKTI INTERNETE
KELME.LT	2021-12-01	COVID-19
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-12-03	Teisė gintis nuo nepagrįsto geografinio blokavimo – jau treji metai vartotojų rankose
LITAS.LT	2021-12-03	Teisė gintis nuo nepagrįsto geografinio blokavimo – jau treji metai vartotojų rankose
LTNEWS.LT	2021-12-06	Teisė gintis nuo nepagrįsto geografinio blokavimo – jau treji metai vartotojų rankose
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-12-11	Kalėdinių dovanų paieškos internete įsibėgėja: vartotojų gynėjai paaiškino, į ką atkreipti dėmesį prieš perkant
LITAS.LT	2021-12-11	Kalėdinių dovanų paieškos internete įsibėgėja: vartotojų gynėjai paaiškino, į ką atkreipti dėmesį prieš perkant

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS

2021 01 01 00:00 - 2021 12 31 23:59

LRT.LT	2021-12-11	Specialistai pataria: kaip nepatekti į nepatikimų pardavėjų rankas internete
KRASTO.INFO	2021-12-12	Vartotojų gynėjai paaiškino, į ką atkreipti dėmesį prieš perkant Kalėdinių dovanas
MAZEIKIU.INFO	2021-12-12	Vartotojų gynėjai paaiškino, į ką atkreipti dėmesį prieš perkant Kalėdinių dovanas
MOLETUZINIOS.LT	2021-12-12	Vartotojų gynėjai paaiškino, į ką atkreipti dėmesį prieš perkant Kalėdinių dovanas
JONAVOSZINIOS.LT	2021-12-13	Kalėdinių dovanų paieškos internete įsibėgėja: į ką atkreipti dėmesį prieš perkant
LTNEWS.LT	2021-12-13	Kalėdinių dovanų paieškos internete įsibėgėja: į ką atkreipti dėmesį prieš perkant?
JP.LT	2021-12-13	Kalėdinių dovanų paieškos internete įsibėgėja: paaiškino, į ką atkreipti dėmesį prieš perkant
ALKAS.LT	2021-12-13	Ko nepamiršti perkant dovanas internetu?
SC.BNS.LT (PRANEŠIMAI SPAUDAI)	2021-12-16	Europos vartotojų centrų tinklas pristato Europos vartotojams skirtą svetainę eccnet.eu
LITAS.LT	2021-12-16	Europos vartotojų centrų tinklas pristato Europos vartotojams skirtą svetainę eccnet.eu
KĖDAINIŲ MUGĖ	2021-12-21	Dovanų paieškos internete: į ką atkreipti dėmesį prieš perkant
OBZOR	2021-12-23	Не спешите платить интернет - магазин
LRYTAS.LT	2021-12-28	Lietuvos oro uostai išvengė pasaulį sujaukusio chaoso, tačiau tai bet kada gali pasikeisti: ką svarbu žinoti



Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

W Patarimų mugė

Vartotojai ginami ir karantino metu

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) primena, kad vartotojų teisės turi būti užtikrinamos ir karantino metu. Kaip grąžinti prekę ar atgauti pinigus už neteikiamas paslaugas?

Ivona JAROSLAVČIENĖ

Nemažai žmonių jau žino, kad gali per 14 dienų grąžinti kokybišką prekę ir atgauti už ją sumokėtus pinigus, taip pat atsisakyti įvairių paslaugų. Tačiau kokius pokyčius lėmė karantinas? Karantino laikotarpiu kokybiškos prekės keičiamos ir grąžinamos per 14 kalendorinių dienų fiziniuose parduotuviuose, jei tai objektyviai įmanoma (pavyzdžiui, maisto prekių parduotuvėje nusipirkus ne maisto prekę). Jei prekės grąžinimo terminas bai-

giasi karantino metu, o parduotuvė nedirba, turite, nepasibaigus grąžinimo terminui, kreiptis į pardavėją priemonėmis ryšio priemonėmis ir informuoti apie savo pageidavimą. Prekę turi būti nenaudota, nepraradusi prekinės išvaizdos ir būtina pateikti pirkimo dokumentą.

Tiesa, tiek įprastai, tiek karantino metu tam tikrų prekių, jeigu jos yra kokybiškos, grąžinti negalima. Negrąžinamų prekių sąrašas yra pateiktas Mažmeninės prekybos taisyklėse. Pagal jas, negrąžinama elektrotechnika, žaislai, kosmetika, baldai, individualiai pagamintos prekės ir kt.

Jei perkate internetu

Vartotojas turi teisę, nenurodydamas priežasties, per 14 dienų nuo prekės gavimo atsisakyti ir nuotoliniu būdu sudarytos sutarties. Tokiu atveju privalu grąžinti prekes pardavėjui ne vėliau kaip per 14 dienų nuo paimimo apie sutarties atsisakymą pateikimo pardavėjui dienos. Atsisakęs nuotoliniu būdu

sudarytos sutarties, vartotojas turi padengti tiesiogines prekės grąžinimo pardavėjui išlaidas (pašto, kurjerio ar pan.), išskyrus atvejus, kai pagal sutartį šias išlaidas prisiima pardavėjas arba kai pardavėjas tinkamai neinformavo vartotoją, kad šias išlaidas vartotojas turės padengti pats.

Jeigu verslininkas nepateikė vartotojui informacijos apie teisę atsisakyti nuotoliniu būdu sudarytos sutarties, vartotojas turi teisę jos atsisakyti per 12 mėnesių.

Kai prekė – nekokybiška

Jei teko įsigyti naują prekę, kurios kokybė kelia abejonių, 14 dienų grąžinimo terminas negalioja. Civilinis kodeksas numato, kad pareikšti pretenzijas dėl nekokybiškos prekės vartotojas gali per 2 metus nuo prekės įsigijimo dienos (nebent pardavėjas nustato ilgesnį nei 2 metų garantinį terminą).

Ką daryti, jeigu prekė – nekokybiška? Pirmiausia pateikite pardavėjui prekę ir rašytinį prašymą, kuriame nurodyta priežastis ir jūsų pasirinktas reikalavimas (prekę pakeisti, pataisyti, sumažinti jos kainą ar grąžinti pinigus).

Dovanų kuponai

Prieš įsigydami dovanų kuponą, visada įvertinkite kupono panaudojimo sąlygas, galiojimo terminą, interneto svetainėje pateikiamas taisykles ir kt.

Galimybė pasinaudoti kuponu karantino laikotarpiu turėtų būti užtikrinama įprastai, jei tai objektyviai įmanoma. Jei kupono galiojimo terminas pasibaigė karantino laikotarpiu, kai verslininkas nevykdo veiklos, šis terminas turėtų būti pratęstas. Tiesa, jums išlieka pareiga priemonėmis ryšio priemonėmis, nepraleidžiant kupono galiojimo termino, informuoti verslininką apie pageidavimą pasinaudoti kuponu, pratęsti jo galiojimo laiką ar tartis dėl kitų galimybių.

Grožio ir sporto paslaugos

Vyriausybė sugriežtinus karantino sąlygas, grožio ir sporto

to paslaugų teikti negalima. Vartotojai gali prašyti paslaugų teikimo terminą atidėti, taip pat susitarti dėl kitų abiem šalims priimtinių alternatyvų.

Jeigu susitarti nepavyksta, vartotojas turėtų raštu kreiptis į paslaugos teikėją ir prašyti nutraukti sutartį bei grąžinti pinigus. Kilus ginčui, VVTAT vertins informaciją apie paslaugų teikimo sąlygas ir jų atšaukimo priežastis, atsižvelgęs į tai, ar dėl šalyje galiojančių ribojimų viena sandorio šalis galėjo teikti paslaugas, o kita turėjo galimybę jomis pasinaudoti.

Jeigu kelionė – negalima

Planavote keliauti, tačiau dabar to daryti negalite? Kreipkitės į kelionių organizatorių ar kelionių pardavimo agentą dėl galimybės atidėti organizuotą kelionę vėlesniam laikui, pakeisti kelionės kryptį ar priimti kitokį kompensacijos pasiūlymą (pavyzdžiui, rinktis kelionės kuponą), t. y. ieškokite abiem šalims tinkamo sprendimo. Jei alternatyvos su kelionių organizatoriumi rasti nepavyksta, turite teisę kreiptis į paslaugos teikėją raštu ir prašyti nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį bei grąžinti už kelionę sumokėtus pinigus, netaikant sutarties numatomo mokesčio, tačiau jums nesuteikiama teisė papildomai gauti žalos atlyginimą. Pinigai už neįvykusią kelionę turi būti grąžinti ne vėliau kaip per 90 dienų nuo Turizmo įstatyme nustatytų apribojimų pabaigos.

Pabrėžtina, kad minėta rekomendacija galioja tik dėl tų kelionių, kurios atšauktos dėl ekstremaliosios situacijos ir dėl kurių pateiktos Užsienio reikalų ministerijos rekomendacijos nevykti į užsienio valstybes.

Jeigu atšaukiamas jūsų skrydis, kreipkitės į skrydžių bendrovę dėl kitos skrydžio krypties ar kitos kompensacijos, pavyzdžiui, kupono. Neradus kompromiso, klientas turi teisę susigrąžinti pinigus. Dera atminti, kad karantino metu atšaukus ar atidėjus skrydį dėl ypatingųjų aplinkybių kompensacija keleiviui gali būti ir nesumokėta.



Jei prekės grąžinimo terminas baigiasi karantino metu, o parduotuvė nedirba, turite priemonėmis ryšio priemonėmis apie savo norus informuoti pardavėją

KILUS GINČUI

Nepavykus susitarti, dėl ginčo sprendimo galite kreiptis į šias vartotojų teises ginančias organizacijas:

- VVTAT (www.vvtat.lt, tel. 8 5 262 6760, el. p. tarnyba@vvtat.lt);
- Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba – dėl elektroninių ryšių (internet, televizijos, mobiliojo ryšio) ar pašto paslaugų (www.rrt.lt);
- Lietuvos banką – dėl finansinių paslaugų (bankų, draudimo įmonių, kredito unijų, paskolų įmonių, investicinių įmonių ir kt.; www.lb.lt);
- Lietuvos advokatūros Advokatų tarybą – dėl teisinių paslaugų (www.advokatura.lt);
- Valstybinę energetikos reguliavimo tarybą – dėl energetikos įmonių veiksmų, geriamojo vandens tiekėjų ir nuotekų tvarkytojų taikomų kainų (www.vert.lt).

Kilus ginčui su Europos Sąjungoje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje veikiančiu verslininku, nemokamą pagalbą vartotojams teikia Europos vartotojų centras Lietuvoje (www.ecc.lt, tel. 8 5 265 0368, el. p. ECCNET-LT@ec.europa.eu).

Nei pinigų, nei kelionių, tik pažadai ir kuponai: tvarką ruošiamasi keisti

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Dar vakare kelionių pardavėjas žada puikias atostogas, o kitą rytą – kelionė atšaukta, bet pinigai negrąžinami, o vietoje jų brukami kuponai. Panašios istorijos pernai buvo itin dažnos – į vartotojų teisių gynėjus kreipėsi per 1000 gyventojų. Galimybę keliautojams greitai atgauti pinigus apribojo Seime pernai priimtas ES teisę pažeidžiantis įstatymas, kuris netrukus turėtų...

<https://www.delfi.lt/verslas/verslas/nei-pinigu-nei-kelioniu-tik-pazadai-ir-kuponai-tvarka-ruosiamasi-keisti.d?id=86212517>

Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės galioja Alpių regiono šalyse?

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Pagaliau sulaukus tikros žiemos ir daug sniego, daugelis pradeda svajoti apie slidinėjimo atostogas. Deja, koronaviruso pandemija niekur nedingo ir šiais metais žiemos pramogų mėgėjai greičiausiai bus priversti atidėti slidinėjimo atostogų planus užsienyje.

Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) nuolat dalinasi aktualia informacija vartotojams tinklui priklausančiose Europos Sąjungos šalyse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje, bei teikia konsultacijas vartotojams tarpvalstybinio pobūdžio vartotojų teisių apsaugos klausimais. Atsižvelgdami į naujausią Austrijos, Vokietijos, Italijos, Prancūzijos ir Liuksemburgo nuotolinę konferenciją, kuri buvo skirta slidinėjimo turizmui, dalinamės aktualia informacija, kokios taisyklės šiuo metu galioja minėtose šalyse.

Austrija: slidinėjimo trasos atviros, tačiau ne užsieniečiams

Šiuo metu Austrija sunkiai pasiekama žiemos turizmo mėgėjams iš užsienio. Slidinėjimo trasos yra atviros, tačiau įvažiuojantiems į šalį privalomas 10 dienų karantinas. Penktą dieną po atvykimo galima atlikti COVID-19 testą ir jeigu testas yra neigiamas, galima nutraukti karantiną. Visi asmenys, atvykstantys į Austriją, turi iš anksto užsiregistruoti Elektroninėje registracijos sistemoje. Laikina, iki vasario 7 d. dienos leidžiama atvykti į slidinėjimo kurortą ir slidinėti tik tą pačią dieną, kadangi restoranai, viešbučiai, laisvalaikio ir kultūros objektai yra uždaryti, o turistams nėra teikiamos apgyvendinimo paslaugos. Taip pat turistiniais tikslais negalima apsistoti privačiuose būstuose. Maistas išsinešimui galimas tik ten, kur yra privažiuojamieji keliai, todėl kalnuose jis paprastai neleidžiamas. FFP2 apsaugines kaukes reikia dėvėti uždaroje patalpoje ir keltuose (gondoloje, uždengiamame keltu), o keltuose galimas maksimalus užimtumas 50 proc. Burnos-nosies kaukės yra privalomos stovint eilėje, o tarp asmenų turi būti išlaikomas dviejų metrų atstumas.

Dėl dienos turizmo apribojimo Austrijos rytiniai slidinėjimo kurortai, esantys netoli didžiųjų miestų, yra gausiai lankomi vietinių, ypač savaitgaliais, o vakarų federalinėse žemėse esantys kurortai svarsto apie laikiną uždarymą dėl patiriamų nuostolių, nes nesulaukia įprastai apsilankančių turistų iš Vokietijos ir Nyderlandų.

Italija: planuojama atnaujinti veiklą vasario viduryje

Visi slidinėjimo kurortai Pietų Tirolyje yra uždaryti, tačiau planuojama, kad jie bus atidaryti visoje Italijoje nuo 2021 m. vasario 15 d. Dėl pokyčių Italijos Vyriausybėje taisyklės gali keistis. Norėdami patekti į šalį, keliautojai privalo pranešti apie savo atvykimą vietinėms sveikatos apsaugos institucijoms (Dipartimento di prevenzione dell'Azienda Sanitaria locale) ir turėti neigiamus, ne seniau nei prieš 48 val. atlikto COVID-19 (antigeninio arba molekulinio) testo rezultatus, kitaip keliautojai turės būti karantine 14 dienų.

Žygiai pėsčiomis ar kita veikla toliau nuo slidinėjimo trasų yra įmanoma, nes turistams leidžiama įvažiuoti. Tai paskatino slidinėjimo turizmo bumą, nes šiuo metu kalnų nameliams leidžiama teikti paslaugas, o nuomojamos turistinės įrangos regione beveik nebėra.

Nuo 2021 m. sausio 31 d. visuomeninio maitinimo įstaigos Pietų Tirolyje bus uždarytos 2 savaitėms.

Vokietija: slidinėti draudžiama

Slidinėti trasose draudžiama iki vasario 14 dienos imtinai. Dėl dabartinio draudimo, kalnų geležinkeliai ir slidininkų keltuvai liks uždaryti. 2021 m. sausio 27 d. Bavarijos administracinis teismas panaikino 15 km taisyklę, kuri buvo apribojusi keliones visoje Vokietijoje iki minimumo. Atsižvelgiant į tai, vėl galimos dienos kelionės po lygumų slidinėjimo trasas. Pastebėtina, kad Vokietija turi nustatytus reikalavimus užsieniečiams iš rizikos zonų, tokių kaip Lietuva. Atvykimo į Vokietiją taisyklės yra beveik tokios pačios, kaip Austrijoje (skaitmeninė registracija; ne senesnis, kaip 48 val. neigiamas testas, privalomas 10 dienų karantinas, kuris gali būti sutrumpintas ne anksčiau nei penktą izoliacijos dieną pasidarius COVID-19 testą ir gavus neigiamą atsakymą).

Prancūzija: keltuvų atidarymas atšauktas

Atvykus į Prancūziją, būtina pateikti neigiamą COVID-19 testo, atlikto ne anksčiau kaip 72 val. iki kelionės, rezultatą ir praleidus savaitę karantine vėl atlikti pakartotinį testą. Nuo 18.00 iki 06.00 val. Prancūzijoje taikoma komendanto valanda. Slidinėjimo turistams leidžiama keliauti į Prancūzijos Alpes, tačiau vasario 1 d. paskelbtas galimas keltuvų atidarymas atšauktas ir keltuvai lieka uždari.

Liuksemburgas: jokių apribojimų, bet ir nedaug pasiūlymų

Liuksemburge šiuo metu nėra jokių kelionių apribojimų ar įpareigojimų dėl karantino, tačiau be kelių lygumų slidinėjimo trasų Ōslinge, šalyje daugiau nėra slidinėjimo galimybių.

Ką daryti su neišnaudotu slidinėjimo pasu ar abonementu?

Daugelyje Europos šalių slidinėjimo sezonas turėjo baigtis praėjusių metų pradžioje, todėl slidininkai negalėjo pilnai pasinaudoti savo

Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės galioja Alpių regiono šalyse? (... tęsinys)

sezono abonementu ar bilietu.

Šiuo atveju už nepanaudotą laiką vartotojams rekomenduojama reikalauti proporcingo pinigų grąžinimo iš slidinėjimo kurorto paslaugų teikėjo. Geriausia į paslaugų teikėją kreiptis elektroniniu paštu, taip, kilus ginčui, turėsite įrodymą dėl kreipimosi. Kai kurie paslaugų teikėjai grąžina bent dalį pinigų arba suteikia kreditą tai sumai, kurį galima panaudoti įsigyjant bilietą/abonementą naujam sezonui.

Prieš perkant naujus abonementus ar bilietus, varotojams patariame pasidomėti bendrosiomis taisyklėmis ir nuostatomis. Kai kurie paslaugų teikėjai nurodo, kad sezono trukmė nėra garantuota. Pastaruoju metu daugelis keltuvų operatorių į savo bendrąsias taisykles ir sąlygas įtraukė išlygas dėl koronaviruso.

Tais atvejais, kai slidinėjimo kurortas yra atviras, tačiau vartotojams neleidžiama įvažiuoti į šalį, gali būti sudėtinga apginti savo interesus, kadangi tokiu atveju laikoma, kad paslaugų teikėjas įvykdė savo dalį sutartyje numatytų įsipareigojimų (keltuvai, trasos ir kt.). Tokiais atvejais tikimybė susigrąžinti pinigus yra labai nedidelė.

Europos vartotojų centras Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Jis priklauso **Europos vartotojų centrų** bendradarbiavimo tinklui (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 ES valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje. Centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Centro paslaugos vartotojams – nemokamos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje www.ecc.lt

pixabay.com asociatyvi nuotr.

<http://l24.lt/pasaulis/item/354504-slidinejimas-ir-koronavirusas-kokios-taisykles-galioja-alpiu-regiono-salyse>

Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse?

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Pagaliau sulaukus tikros žiemos ir daug sniego, daugelis pradeda svajoti apie slidinėjimo atostogas. Deja, koronaviruso pandemija niekur nedingo ir šiais metais žiemos pramogų mėgėjai greičiausiai bus priversti atidėti slidinėjimo atostogų planus užsienyje.

Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) nuolat dalinasi aktualia informacija vartotojams tinklui priklausančiose Europos Sąjungos šalyse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje, bei teikia konsultacijas vartotojams tarpvalstybinio pobūdžio vartotojų teisių apsaugos klausimais. Atsižvelgdami į naujausią Austrijos, Vokietijos, Italijos, Prancūzijos ir Liuksemburgo nuotolinę konferenciją, kuri buvo skirta slidinėjimo turizmui, dalinamės aktualia informacija, kokios taisyklės šiuo metu galioja minėtose šalyse.

Austrija: slidinėjimo trasos atviros, tačiau ne užsieniečiams

Šiuo metu Austrija sunkiai pasiekama žiemos turizmo mėgėjams iš užsienio. Slidinėjimo trasos yra atviros, tačiau įvažiuojantiems į šalį privalomas 10 dienų karantinas. Penktą dieną po atvykimo galima atlikti COVID-19 testą ir jeigu testas yra neigiamas, galima nutraukti karantiną. Visi asmenys, atvykstantys į Austriją, turi iš anksto užsiregistruoti Elektroninėje registracijos sistemoje. Laikina, iki vasario 7 d. dienos leidžiama atvykti į slidinėjimo kurortą ir slidinėti tik tą pačią dieną, kadangi restoranai, viešbučiai, laisvalaikio ir kultūros objektai yra uždaryti, o turistams nėra teikiamos apgyvendinimo paslaugos. Taip pat turistiniai tikslai negalima apsistoti privačiuose būstuose. Maistas išsinešimui galimas tik ten, kur yra privažiuojamieji keliai, todėl kalnuose jis paprastai neleidžiamas. FFP2 apsaugines kaukes reikia dėvėti uždaroje patalpoje ir keltuose (gondoloje, uždengiamame keltu), o keltu galimas maksimalus užimtumas 50 proc. Burnos-nosies kaukės yra privalomos stovint eilėje, o tarp asmenų turi būti išlaikomas dviejų metrų atstumas.

Dėl dienos turizmo apribojimo Austrijos rytiniai slidinėjimo kurortai, esantys netoli didžiųjų miestų, yra gausiai lankomi vietinių, ypač savaitgaliais, o vakarų federalinėse žemėse esantys kurortai svarsto apie laikiną uždarymą dėl patiriamų nuostolių, nes nesulaukia įprastai apsilankančių turistų iš Vokietijos ir Nyderlandų.

Italija: planuojama atnaujinti veiklą vasario viduryje

Visi slidinėjimo kurortai Pietų Tirolyje yra uždaryti, tačiau planuojama, kad jie bus atidaryti visoje Italijoje nuo 2021 m. vasario 15 d. Dėl pokyčių Italijos Vyriausybėje taisyklės gali keistis. Norėdami patekti į šalį, keliautojai privalo pranešti apie savo atvykimą vietinėms sveikatos apsaugos institucijoms (Dipartimento di prevenzione dell'Azienda Sanitaria locale) ir turėti neigiamus, ne seniau nei prieš 48 val. atlikto COVID-19 (antigeninio arba molekulinio) testo rezultatus, kitaip keliautojai turės būti karantine 14 dienų.

Žygiai pėsčiomis ar kita veikla toliau nuo slidinėjimo trasų yra įmanoma, nes turistams leidžiama įvažiuoti. Tai paskatino slidinėjimo turizmo bumą, nes šiuo metu kalnų nameliams leidžiama teikti paslaugas, o nuomos turistinės įrangos regione beveik nebėra.

Nuo 2021 m. sausio 31 d. visuomeninio maitinimo įstaigos Pietų Tirolyje bus uždarytos 2 savaitėms.

Vokietija: slidinėti draudžiama

Slidinėti trasose draudžiama iki vasario 14 dienos imtinai. Dėl dabartinio draudimo, kalnų geležinkeliai ir slidininkų keltuvai liks uždaryti. 2021 m. sausio 27 d. Bavarijos administracinis teismas panaikino 15 km taisyklę, kuri buvo apribojusi keliones visoje Vokietijoje iki minimumo. Atsižvelgiant į tai, vėl galimos dienos kelionės po lygumų slidinėjimo trasas. Pažymėtina, kad Vokietija turi nustatytus reikalavimus užsieniečiams iš rizikos zonų, tokių kaip Lietuva. Atvykimo į Vokietiją taisyklės yra beveik tokios pačios, kaip Austrijoje (skaitmeninė registracija; ne senesnis, kaip 48 val. neigiamas testas, privalomas 10 dienų karantinas, kuris gali būti sutrumpintas ne anksčiau nei penktą izoliacijos dieną pasidarius COVID-19 testą ir gavus neigiamą atsakymą).

Prancūzija: keltuvų atidarymas atšauktas

Atvykus į Prancūziją, būtina pateikti neigiamą COVID-19 testo, atlikto ne anksčiau kaip 72 val. iki kelionės, rezultatą ir praleidus savaitę karantine vėl atlikti pakartotinį testą. Nuo 18.00 iki 06.00 val. Prancūzijoje taikoma komendanto valanda. Slidinėjimo turistams leidžiama keliauti į Prancūzijos Alpes, tačiau vasario 1 d. paskelbtas galimas keltuvų atidarymas atšauktas ir keltuvai lieka uždari.

Liuksemburgas: jokių apribojimų, bet ir nedaug pasiūlymų

Liuksemburge šiuo metu nėra jokių kelionių apribojimų ar įpareigojimų dėl karantino, tačiau be kelių lygumų slidinėjimo trasų Öslinge, šalyje daugiau nėra slidinėjimo galimybių.

Ką daryti su neišnaudotu slidinėjimo pasu ar abonementu?

Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse? (... tęsinys)

Daugelyje Europos šalių slidinėjimo sezonas turėjo baigtis praėjusių metų pradžioje, todėl slidininkai negalėjo pilnai pasinaudoti savo sezono abonementu ar bilietu.

Šiuo atveju už nepanaudotą laiką vartotojams rekomenduojama reikalauti proporcingo pinigų grąžinimo iš slidinėjimo kurorto paslaugų teikėjo. Geriausia į paslaugų teikėją kreiptis elektroniniu paštu, taip, kilus ginčui, turėsite įrodymą dėl kreipimosi. Kai kurie paslaugų teikėjai grąžina bent dalį pinigų arba suteikia kreditą tai sumai, kurį galima panaudoti įsigyjant bilietą/abonementą naujam sezonui.

Prieš perkant naujus abonementus ar bilietus, vartotojams patariame pasidomėti bendrosiomis taisyklėmis ir nuostatomis. Kai kurie paslaugų teikėjai nurodo, kad sezono trukmė nėra garantuota. Pastaruoju metu daugelis keltuvų operatorių į savo bendrąsias taisykles ir sąlygas įtraukė išlygas dėl koronaviruso.

Tais atvejais, kai slidinėjimo kurortas yra atviras, tačiau vartotojams neleidžiama įvažiuoti į šalį, gali būti sudėtinga apginti savo interesus, kadangi tokiu atveju laikoma, kad paslaugų teikėjas įvykdė savo dalį sutartyje numatytų įsipareigojimų (keltuvai, trasos ir kt.). Tokiais atvejais tikimybė susigrąžinti pinigus yra labai nedidelė.

Europos vartotojų centras Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Jis priklauso **Europos vartotojų centrų** bendradarbiavimo tinklui (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 ES valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje. Centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Centro paslaugos vartotojams – nemokamos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje [www. ecc.lt](http://www.ecc.lt)

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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.“

<https://sc.bns.lt/view/item/369621>

Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse?

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Pagaliau sulaukus tikros žiemos ir daug sniego, daugelis pradeda svajoti apie slidinėjimo atostogas. Deja, koronaviruso pandemija niekur nedingo ir šiais metais žiemos pramogų mėgėjai greičiausiai bus priversti atidėti slidinėjimo atostogų planus užsienyje.

Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) nuolat dalinasi aktualia informacija vartotojams tinklai priklausančiose Europos Sąjungos šalyse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje, bei teikia konsultacijas vartotojams tarpvalstybinio pobūdžio vartotojų teisių apsaugos klausimais. Atsižvelgdami į naujausią Austrijos, Vokietijos, Italijos, Prancūzijos ir Liuksemburgo nuotolinę konferenciją, kuri buvo skirta slidinėjimo turizmui, dalinamės aktualia informacija, kokios taisyklės šiuo metu galioja minėtose šalyse.

Austrija: slidinėjimo trasos atviros, tačiau ne užsieniečiams

Šiuo metu Austrija sunkiai pasiekama žiemos turizmo mėgėjams iš užsienio. Slidinėjimo trasos yra atviros, tačiau įvažiuojantiems į šalį privalomas 10 dienų karantinas. Penktą dieną po atvykimo galima atlikti COVID-19 testą ir jeigu testas yra neigiamas, galima nutraukti karantiną. Visi asmenys, atvykstantys į Austriją, turi iš anksto užsiregistruoti Elektroninėje registracijos sistemoje. Laikina, iki vasario 7 d. dienos leidžiama atvykti į slidinėjimo kurortą ir slidinėti tik tą pačią dieną, kadangi restoranai, viešbučiai, laisvalaikio ir kultūros objektai yra uždaryti, o turistams nėra teikiamos apgyvendinimo paslaugos. Taip pat turistiniai tikslai negalima apsistoti privačiuose būstuose. Maistas išsinešimui galimas tik ten, kur yra privažiuojamieji keliai, todėl kalnuose jis paprastai neleidžiamas. FFP2 apsaugines kaukes reikia dėvėti uždaroje patalpoje ir keltuose (gondoloje, uždengiamame keltu), o keltu galimas maksimalus užimtumas 50 proc. Burnos-nosies kaukės yra privalomos stovint eilėje, o tarp asmenų turi būti išlaikomas dviejų metrų atstumas.

Dėl dienos turizmo apribojimo Austrijos rytiniai slidinėjimo kurortai, esantys netoli didžiųjų miestų, yra gausiai lankomi vietinių, ypač savaitgaliais, o vakarų federalinėse žemėse esantys kurortai svarsto apie laikiną uždarymą dėl patiriamų nuostolių, nes nesulaukia įprastai apsilankančių turistų iš Vokietijos ir Nyderlandų.

Italija: planuojama atnaujinti veiklą vasario viduryje

Visi slidinėjimo kurortai Pietų Tirolyje yra uždaryti, tačiau planuojama, kad jie bus atidaryti visoje Italijoje nuo 2021 m. vasario 15 d. Dėl pokyčių Italijos Vyriausybėje taisyklės gali keistis. Norėdami patekti į šalį, keliautojai privalo pranešti apie savo atvykimą vietinėms sveikatos apsaugos institucijoms (Dipartimento di prevenzione dell'Azienda Sanitaria locale) ir turėti neigiamus, ne seniau nei prieš 48 val. atlikto COVID-19 (antigeninio arba molekulinio) testo rezultatus, kitaip keliautojai turės būti karantine 14 dienų.

Žygiai pėsčiomis ar kita veikla toliau nuo slidinėjimo trasų yra įmanoma, nes turistams leidžiama įvažiuoti. Tai paskatino slidinėjimo turizmo bumą, nes šiuo metu kalnų nameliams leidžiama teikti paslaugas, o nuomojamos turistinės įrangos regione beveik nebėra.

Nuo 2021 m. sausio 31 d. visuomeninio maitinimo įstaigos Pietų Tirolyje bus uždarytos 2 savaitėms.

Vokietija: slidinėti draudžiama

Slidinėti trasose draudžiama iki vasario 14 dienos imtinai. Dėl dabartinio draudimo, kalnų geležinkeliai ir slidininkų keltuvai liks uždaryti. 2021 m. sausio 27 d. Bavarijos administracinis teismas panaikino 15 km taisyklę, kuri buvo apribojusi keliones visoje Vokietijoje iki minimumo. Atsižvelgiant į tai, vėl galimos dienos kelionės po lygumų slidinėjimo trasas. Pažymėtina, kad Vokietija turi nustatytus reikalavimus užsieniečiams iš rizikos zonų, tokių kaip Lietuva. Atvykimo į Vokietiją taisyklės yra beveik tokios pačios, kaip Austrijoje (skaitmeninė registracija; ne senesnis, kaip 48 val. neigiamas testas, privalomas 10 dienų karantinas, kuris gali būti sutrumpintas ne anksčiau nei penktą izoliacijos dieną pasidarius COVID-19 testą ir gavus neigiamą atsakymą).

Prancūzija: keltuvų atidarymas atšauktas

Atvykus į Prancūziją, būtina pateikti neigiamą COVID-19 testo, atlikto ne anksčiau kaip 72 val. iki kelionės, rezultatą ir praleidus savaitę karantine vėl atlikti pakartotinį testą. Nuo 18.00 iki 06.00 val. Prancūzijoje taikoma komendanto valanda. Slidinėjimo turistams leidžiama keliauti į Prancūzijos Alpes, tačiau vasario 1 d. paskelbtas galimas keltuvų atidarymas atšauktas ir keltuvai lieka uždari.

Liuksemburgas: jokių apribojimų, bet ir nedaug pasiūlymų

Liuksemburge šiuo metu nėra jokių kelionių apribojimų ar įpareigojimų dėl karantino, tačiau be kelių lygumų slidinėjimo trasų Öslinge, šalyje daugiau nėra slidinėjimo galimybių.

Ką daryti su neišnaudotu slidinėjimo pasu ar abonementu?

Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse? (... tęsinys)

Daugelyje Europos šalių slidinėjimo sezonas turėjo baigtis praėjusių metų pradžioje, todėl slidininkai negalėjo pilnai pasinaudoti savo sezono abonementu ar bilietu.

Šiuo atveju už nepanaudotą laiką vartotojams rekomenduojama reikalauti proporcingo pinigų grąžinimo iš slidinėjimo kurorto paslaugų teikėjo. Geriausia į paslaugų teikėją kreiptis elektroniniu paštu, taip, kilus ginčui, turėsite įrodymą dėl kreipimosi. Kai kurie paslaugų teikėjai grąžina bent dalį pinigų arba suteikia kreditą tai sumai, kurį galima panaudoti įsigyjant bilietą/abonementą naujam sezonui.

Prieš perkant naujus abonementus ar bilietus, vartotojams patariame pasidomėti bendrosiomis taisyklėmis ir nuostatomis. Kai kurie paslaugų teikėjai nurodo, kad sezono trukmė nėra garantuota. Pastaruoju metu daugelis keltuvų operatorių į savo bendrąsias taisykles ir sąlygas įtraukė išlygas dėl koronaviruso.

Tais atvejais, kai slidinėjimo kurortas yra atviras, tačiau vartotojams neleidžiama įvažiuoti į šalį, gali būti sudėtinga apginti savo interesus, kadangi tokiu atveju laikoma, kad paslaugų teikėjas įvykdė savo dalį sutartyje numatytų įsipareigojimų (keltuvai, trasos ir kt.). Tokiais atvejais tikimybė susigrąžinti pinigus yra labai nedidelė.

Europos vartotojų centras Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Jis priklauso **Europos vartotojų centrų** bendradarbiavimo tinklui (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 ES valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje. Centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Centro paslaugos vartotojams – nemokamos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje [www. ecc.lt](http://www.ecc.lt)

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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.“

Pranešimą paskelbė: Rasa Tiaškevičienė, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

<https://www.litas.lt/slidinejimas-ir-koronavirusas-kokios-taisykles-siuo-metu-galioja-alpiu-regiono-salyse/>

Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse?

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Pagaliau sulaukus tikros žiemos ir daug sniego, daugelis pradeda svajoti apie slidinėjimo atostogas. Deja, koronaviruso pandemija niekur nedingo ir šiais metais žiemos pramogų mėgėjai greičiausiai bus priversti atidėti slidinėjimo atostogų planus užsienyje.

Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) nuolat dalinasi aktualia informacija vartotojams tinklai priklausančiose Europos Sąjungos šalyse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje, bei teikia konsultacijas vartotojams tarpvalstybinio pobūdžio vartotojų teisių apsaugos klausimais. Atsižvelgdami į naujausią Austrijos, Vokietijos, Italijos, Prancūzijos ir Liuksemburgo nuotolinę konferenciją, kuri buvo skirta slidinėjimo turizmui, dalinamės aktualia informacija, kokios taisyklės šiuo metu galioja minėtose šalyse.

Austrija: slidinėjimo trasos atviros, tačiau ne užsieniečiams

Šiuo metu Austrija sunkiai pasiekama žiemos turizmo mėgėjams iš užsienio. Slidinėjimo trasos yra atviros, tačiau įvažiuojantiems į šalį privalomas 10 dienų karantinas. Penktą dieną po atvykimo galima atlikti COVID-19 testą ir jeigu testas yra neigiamas, galima nutraukti karantiną. Visi asmenys, atvykstantys į Austriją, turi iš anksto užsiregistruoti Elektroninėje registracijos sistemoje. Laikiniai, iki vasario 7 d. dienos leidžiama atvykti į slidinėjimo kurortą ir slidinėti tik tą pačią dieną, kadangi restoranai, viešbučiai, laisvalaikio ir kultūros objektai yra uždaryti, o turistams nėra teikiamos apgyvendinimo paslaugos. Taip pat turistiniais tikslais negalima apsistoti privačiuose būstuose. Maistas išsinešimui galimas tik ten, kur yra privažiuojamieji keliai, todėl kalnuose jis paprastai neleidžiamas. FFP2 apsaugines kaukes reikia dėvėti uždaroje patalpoje ir keltuose (gondoloje, uždengiamame keltu), o keltu galimas maksimalus užimtumas 50 proc. Burnos-nosies kaukės yra privalomos stovint eilėje, o tarp asmenų turi būti išlaikomas dviejų metrų atstumas.

Dėl dienos turizmo apribojimo Austrijos rytiniai slidinėjimo kurortai, esantys netoli didžiųjų miestų, yra gausiai lankomi vietinių, ypač savaitgaliais, o vakarų federalinėse žemėse esantys kurortai svarsto apie laikiną uždarymą dėl patiriamų nuostolių, nes nesulaukia įprastai apsilankančių turistų iš Vokietijos ir Nyderlandų.

Italija: planuojama atnaujinti veiklą vasario viduryje

Visi slidinėjimo kurortai Pietų Tirolyje yra uždaryti, tačiau planuojama, kad jie bus atidaryti visoje Italijoje nuo 2021 m. vasario 15 d. Dėl pokyčių Italijos Vyriausybėje taisyklės gali keistis. Norėdami patekti į šalį, keliautojai privalo pranešti apie savo atvykimą vietinėms sveikatos apsaugos institucijoms (Dipartimento di prevenzione dell'Azienda Sanitaria locale) ir turėti neigiamus, ne seniau nei prieš 48 val. atlikto COVID-19 (antigeninio arba molekulinio) testo rezultatus, kitaip keliautojai turės būti karantine 14 dienų.

Žygiai pėsčiomis ar kita veikla toliau nuo slidinėjimo trasų yra įmanoma, nes turistams leidžiama įvažiuoti. Tai paskatino slidinėjimo turizmo bumą, nes šiuo metu kalnų nameliams leidžiama teikti paslaugas, o nuomojamos turistinės įrangos regione beveik nebėra.

Nuo 2021 m. sausio 31 d. visuomeninio maitinimo įstaigos Pietų Tirolyje bus uždarytos 2 savaitėms.

Vokietija: slidinėti draudžiama

Slidinėti trasose draudžiama iki vasario 14 dienos imtinai. Dėl dabartinio draudimo, kalnų geležinkeliai ir slidininkų keltuvai liks uždaryti. 2021 m. sausio 27 d. Bavarijos administracinis teismas panaikino 15 km taisyklę, kuri buvo apribojusi keliones visoje Vokietijoje iki minimumo. Atsižvelgiant į tai, vėl galimos dienos kelionės po lygumų slidinėjimo trasas. Pažymėtina, kad Vokietija turi nustatytus reikalavimus užsieniečiams iš rizikos zonų, tokių kaip Lietuva. Atvykimo į Vokietiją taisyklės yra beveik tokios pačios, kaip Austrijoje (skaitmeninė registracija; ne senesnis, kaip 48 val. neigiamas testas, privalomas 10 dienų karantinas, kuris gali būti sutrumpintas ne anksčiau nei penktą izoliacijos dieną pasidarius COVID-19 testą ir gavus neigiamą atsakymą).

Prancūzija: keltuvų atidarymas atšauktas

Atvykus į Prancūziją, būtina pateikti neigiamą COVID-19 testo, atlikto ne anksčiau kaip 72 val. iki kelionės, rezultatą ir praleidus savaitę karantine vėl atlikti pakartotinį testą. Nuo 18.00 iki 06.00 val. Prancūzijoje taikoma komendanto valanda. Slidinėjimo turistams leidžiama keliauti į Prancūzijos Alpes, tačiau vasario 1 d. paskelbtas galimas keltuvų atidarymas atšauktas ir keltuvai lieka uždari.

Liuksemburgas: jokių apribojimų, bet ir nedaug pasiūlymų

Liuksemburge šiuo metu nėra jokių kelionių apribojimų ar įpareigojimų dėl karantino, tačiau be kelių lygumų slidinėjimo trasų Öslinge, šalyje daugiau nėra slidinėjimo galimybių.

Ką daryti su neišnaudotu slidinėjimo pasu ar abonementu?

Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse? (... tęsinys)

Daugelyje Europos šalių slidinėjimo sezonas turėjo baigtis praėjusių metų pradžioje, todėl slidininkai negalėjo pilnai pasinaudoti savo sezono abonementu ar bilietu.

Šiuo atveju už nepanaudotą laiką vartotojams rekomenduojama reikalauti proporcingo pinigų grąžinimo iš slidinėjimo kurorto paslaugų teikėjo. Geriausia į paslaugų teikėją kreiptis elektroniniu paštu, taip, kilus ginčui, turėsite įrodymą dėl kreipimosi. Kai kurie paslaugų teikėjai grąžina bent dalį pinigų arba suteikia kreditą tai sumai, kurį galima panaudoti įsigyjant bilietą/abonementą naujam sezonui.

Prieš perkant naujus abonementus ar bilietus, vartotojams patariame pasidomėti bendrosiomis taisyklėmis ir nuostatomis. Kai kurie paslaugų teikėjai nurodo, kad sezono trukmė nėra garantuota. Pastaruoju metu daugelis keltuvų operatorių į savo bendrąsias taisykles ir sąlygas įtraukė išlygas dėl koronaviruso.

Tais atvejais, kai slidinėjimo kurortas yra atviras, tačiau vartotojams neleidžiama įvažiuoti į šalį, gali būti sudėtinga apginti savo interesus, kadangi tokiu atveju laikoma, kad paslaugų teikėjas įvykdė savo dalį sutartyje numatytų įsipareigojimų (keltuvai, trasos ir kt.). Tokiais atvejais tikimybė susigrąžinti pinigus yra labai nedidelė.

Europos vartotojų centras Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Jis priklauso **Europos vartotojų centrų** bendradarbiavimo tinklui (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 ES valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje. Centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Centro paslaugos vartotojams – nemokamos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje www.ecc.lt

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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 nepriima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

Naujiųjų agentūros BNS informaciją atgaminti visuomenės informavimo priemonėse bei interneto tinklalapiuose be raštiško UAB BNS sutikimo draudžiama.

Slidinėjimas su šeima

© Organizatoriai

<https://www.alfa.lt/straipsnis/50437344/instant>



Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

Ji

NUMERIO TEMA

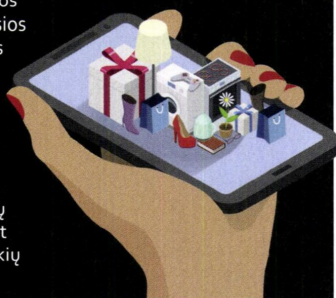


Apsipirkimas neiškėlus kojos iš namų – patogus ir malonus procesas. Tačiau, įsigyjant daiktą prieš tai jo nepasimatavus, neapžiūrėjus gyvai ir neapčiupinėjus, kyla pavojus nudegti. O kur dar kitos klaidos, galinčios lemti finansinius nuostolius. Kaip džiaugtis pirkiniumi ir neprarasti pinigų.

Apsipirkimas internetu: klaidos, spąstai ir nesėkmės

P prekyba internetu tapo svarbia daugelio žmonių gyvenimo dalimi. Na, o jau metus trunkanti pasaulinė pandemija šią sritį iškėlė į neregėtą aukštumą. Virtualios parduotuvės leidžia žmonėms apsipirkti patogiai ir saugiai, be pardavėjo spaudimo, stumdymosi eilėse, stovėjimo eismo spūstyse važiuojant į prekybos centrą. Na, o vadinamosios elektroninės turgavietės suteikė erdvę kone visų rūšių prekių ir paslaugų mainams. Paprastai pirkdami daiktus internetu ilgai netrunkame, procedūrą atliekame kelių mygtukų spustelėjimu. Tačiau, net ir tapus pažengusiais tokių

parduotuvių klientais, nederėtų prarasti budrumo ir lengva ranka pirkti patikusį daiktą. Taip, anot ekspertų, galima ne tik įsigyti netinkamą pirkinį, bet ir prarasti pinigus. Žinant, kokios virtualių pirkėjų klaidos yra dažniausios ir kaip jų išvengti, neturėtų kilti jokių problemų apsiperkant internetu.



9 dažniausios klaidos

1. Išsaugoma asmeninė informacija

Nors nuo sukčių nesame apsaugoti ir įprastoje parduotuvėje, tačiau, apsiperkant internetu, rizika, kad būsimė apgauti, gerokai išauga. Žinoma, daugeliu atvejų pinigų saugumas priklauso nuo budrumo. Tad prieš žengdami kokį nors žingsnį, pagalvokite, ar to tikrai reikia. Pavyzdžiui, pasiūlymas išsaugoti asmeninę informaciją būsimiems apsipirkimams tikrai patrauklus, tačiau su tuo siejama daugybė rizikų. Jei kartais būtų pažeistas visos mažmeninės prekybos platformos saugumas, informacija apie klientų sąskaitas yra pirmi duomenys, kuriuos pasisavintų nusikaltėliai. Be to, asmeninių duomenų

išsaugojimas yra labai nenaujingas ir finansiniu požiūriu, nes taip išleidžiama daugiau pinigų. Kodėl? Todėl, kad, norint įsigyti prekę, reikia vos kelis kartus spustelėti klaviatūros mygtuką. Iš naujo vesdami sąskaitos ir asmeninius duomenis, turite daugiau laiko apgalvoti pirkinį ir įsitikinti, kad jis tikrai reikalingas.

! **Pirkdami internetu, pagalvokite, ar jūs neprašo pateikti neįprastai daug asmens duomenų. Ar visa ta informacija tikrai reikalinga piniginių operacijoms atlikti? Patikimose interneto svetainėse reikalaujama tik tokių asmens duomenų, kurie būtini pinigams pervesti ar prekei pristatyti.**

2. Neištiriama rinka

Ar mokėtumėte daugiau už tą pačią prekę fizinėje parduotuvėje, jei kita, esanti vos už kelių metrų, ją parduotų pigiau? Tikriausiai ne. Tačiau žmonės, pirkdami internetu, neretai neskiria laiko prekės kainai palyginti. Įrašę norimo įsigyti daikto pavadinimą ar specialų kodą į „Google“ paieškos laukelį, akimirksniu išvysite daugybę tą daiktą parduodančių elektroninių parduotuvių ir kainas. Žinoma, prieš griebdami pigiausią, turite atsižvelgti į parduotuvių įvertinimus, prekių pristatymo kainas, terminus ir grąžinimo taisykles. Jei perkate užsienietiškoje elektroninėje parduotuvėje, tiksliai konvertuokite valiutą, pridėkite siuntimo (jei neparašyta, kad

jis įskaičiuotas į prekės kainą) ir minto mokesčių (jei daiktą siunčiatės iš Europos Sąjungai nepriklausančios šalies). Jei perkate iš lietuviškos elektroninės parduotuvės, papildomai sumokėsite tik už siuntimo išlaidas ar pristatymą į namus.

🔦 *Derėtų suklusti, jei elektroninėje parduotuvėje kainos itin žemos. Taip pat reikėtų susirūpinti, jeigu, norint pasitelkti naudotis paslauga, tereikia užsiregistruoti svetainėje, nurodyti asmens ir kreditinės kortelės duomenis (galbūt net nuskaityti pasą). Tai padarysite, ko jums reikia. Kortelės ir asmens duomenimis jie gali pasinaudoti patys arba parduoti.*

3. Nepaisoma dydžių lentelės

Jei drabužius ar batus perkate internetu, atsiminkite, kad reikia labai atidžiai juos išsirinkti. Moterys neretai užsisako netinkamo dydžio sukneles, nes neįvertina mašinos ūgio, svorio, figūros tipo. Be to, nepasikaito, kokio kūno matmenis atitinka nurodytas drabužio dydis. Taigi, būtina atsiminti, kad nuotraukoje prekė dažnai atrodo visai kitaip nei tikrovėje. Tai taip pat priklauso ir nuo fotografo įgūdžių. Dar sunkiau išsirinkti avalynę, nes batų negali pasimatuoti. Apsiperkant užsienietiškoje elektroninėje parduotuvėje, būtina išsiaiškinti toje šalyje galiojančių dydžių sistemą.

Pavyzdžiui, jei Lietuvoje perkate M dydžio drabužius, Amerikoje jūsų dydis žymimas skaičiumi 10, o Italijoje – 44. Taigi prieš perkant būtina patikrinti pardavėjų pateikiamas dydžių lenteles ir rekomendacijas.

🔦 *Pasitaiko atvejų, kai pirkėjas įsigyja nekokybiškas ar aparašymo ir pateiktų fotografijų neatitinkančias prekes. Tačiau būna dar blogiau – klientui atsiunčiamas nesusijęs, bet panašaus svorio daiktas (pavyzdžiui, vietoje kompiuterio – plyta). Įrodyti suktybės nepavyks, jei pirkėjas, neišpakavęs siuntos, pasirašys gavimo dokumentus. Taigi, reikia būti budriems visuose elektroninio apsipirkimo etapuose.*

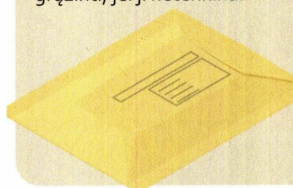
4. Ignoruojamos siuntimo išlaidos

Siuntimo išlaidų nepaisymas perkant internetu gali reikšti daug daugiau, nei manote. Ieškodami daiktų internete, būtinai filtruokite rezultatus pagal kainą ir pristatymo išlaidas, kad gautumėte kuo tikslesnę galutinę sumą už pirkinį. Ypač atidžiai skaičiuokite siuntimo išlaidas, jei daiktus pirsksite užsienietiškoje elektroninėse parduotuvėse. Ir visada patikrinkite, ar galite įsigyti prekę be papildomų išlaidų.

🔦 *Kartais nesąžiningi pardavėjai taiko paslėptus mokesčius. Vykdam užsakymą, jo formavimo pabaigoje kur nors nedidelėmis raidėmis gali būti parašyta (arba ne) apie papildomus mokesčius „už pakavimą“, „už operatyvumą“ ar pan. Taigi, pirkėjas už 40 eurų įsigydamas prekę gali nepastebėti 20 eurų papildomo mokesčio.*

5. Nesigilinama į grąžinimo taisykles

Pirkdami internetu visada būtinai perskaitykite grąžinimo taisykles – ne tik pažymėkite varnelę reikiamame langelyje. Nors laiko sugaišite, žinosite, ko tikėtis, jei daiktas netiks, kokias teises turite jūs, o kokius įsipareigojimus privalo vykdyti pardavėjas. Be to, reikia išsiaiškinti, per kiek laiko įsigytą prekę reikia (galima) grąžinti, jei ji netenkina.



Kartais grąžinti daiktą yra taip brangu, kad verčiau jį pasilikti ir kam nors atiduoti ar dovanoti. Perskaitykite grąžinimo taisykles, galėsite apsidrausti nuo tokios situacijos.

🔦 *Grąžinti prekę galima dėl bet kokios priežasties, pavyzdžiui, vien todėl, kad persigalvojote, ji neatitiko jūsų lūkesčių ir pan. Europos Sąjungoje turite teisę per 14 dienų grąžinti internetu arba kitais nuotolinės prekybos būdais (telefonu, paštu arba iš prekybos agento) įsigytus pirktinius ir atgauti visus sumokėtus pinigus.*

6. Neskaitomi vartotojų atsiliepimai

Bene geriausias elektroninės parduotuvės patikimumo ir parduodamų prekių kokybės indikatorius yra pirkėjų atsiliepimai. Taigi, prieš perkdami daiktą ar pradėdami naudotis nauja elektronine parduotuve, paskaitykite vartotojų atsiliepimų. Gauta informacija gali padėti geriau įvertinti produkto kokybę, aptarnavimo lygį, vartotojų patirtį ir bendrą saugumą. Žinoma, reikėtų vadovautis kriterijumi: kiek žmonių, tiek nuomonių. O kad nepasiklystumėte atsiliepimų jūroje,

skaitydami atskirkite emocijas nuo faktų ir remkitės tik labai konkrečia informacija.

🔦 *Gudrybė – jei įmanoma, pasirinkite ir skaitykite trimis žvaigždutėmis iš penkių įvertintas nuomones. Kadangi tai yra vidutiniški įvertinimai, būna minimi ir trūkumai, ir privalumai. Penkių žvaigždžių apžvalgos dažnai būna išpūstos, o vienos gali pateikti vartotojai, kurie apskritai visada ir viskuo yra nepatenkinti.*



7. Naudojamasi viešu internetu

Apsipirkimas per viešą belaidį internetą kavinėje ar kitoje vietoje gali atrodyti geras laiko leidimo būdas, tačiau būkite atsargūs. Išlažėliai gali lengvai pasisavinti informaciją, siunčiamą per nesaugius ar viešus ryšius, todėl, prieš pateikdami mokėjimo kortelės duome-

nis, palaukite, kol būsite namuose ir naudositės privačiu, gerokai saugesniu tinklu. Tas pats pasakytina ir apie prisijungimą per viešą ryšį prie elektroninio banko ar bet kurios kitos svetainės, kurioje pateikiama svarbi asmeninė informacija. Jei galite, palaukite, kol prisijungsite prie asmeninio tinklo, nes galite rimtai nukentėti.

🔦 *Jeigu nusprendėte apsipirkti pasinaudodami viešu nemokamu belaidžiu internetu, pagalvokite apie galimas rizikas. Vietoje tikro banko tinklalapio galite būti nukreipti į suklastotą ir atlikti mokėjimą į nusikaltėlių sąskaitą.*



Ji 21



NUMERIO TEMA

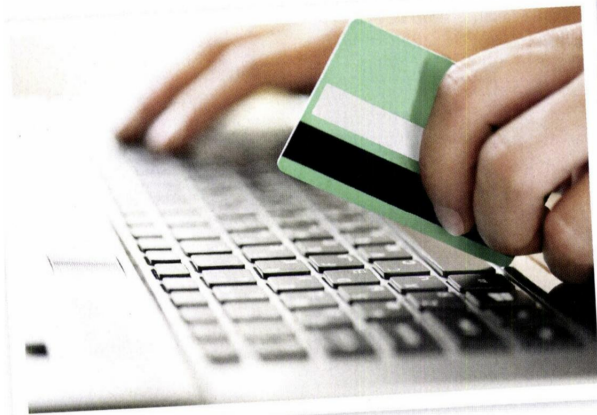
8. Atsiskaitoma kortele

Už pirkinius elektroninėje parduotuvėje atsiskaitydami kortele stipriai rizikuojate, nes paprastai reikia pateikti vardą, pavardę, kortelės galiojimo datą, numerį ir apsaugos kodą – CVC2 („MasterCard“ kortelėse) ar CVV2 („Visa“ kortelėse).

Perkant prekę, pardavėjas perduoda kortelės informaciją aptarnaujančiam bankui. Po to ši informacija pasiekia kortelę išdavusį banką. Jis sukuria informaciją su pavogtų, prarastų, neteisėtai panaudotų ar padirbtų kortelių sąrašais, taip pat patikrina kredito limitą ir sąskaitos likutį. Tada rezervuoja atitinkamą sumą kortelės turėtojo sąskaitoje ir atsiunčia atsakymą kortelę priimančiam bankui. Kortelę aptarnaujantis

bankas pardavėjui persiunčia atitinkamą patvirtinimą. Visa tai trunka kelias sekundes. Ryšio kanalų, kuriais keliauja informacija, saugumas ne visada užtikrinamas. Vykdamas mokėjimo operaciją persiunčiamą visa kortelės informaciją. Ją perėmęs piktavalius galėtų ištuštinti sąskaitą. Vis dėlto tokių incidentų pasitaiko retai.

⚠️ *Jei vis tiek planuojate mokėti kortele, įsigykite virtualią. Ji skirta tik atsiskaitymams internete. Didžiausias tokios kortelės privalumas yra tas, kad pirkėjas į ją perveda konkrečią sumą, kurios reikia pirkiniiui apmokėti. Tai sumažina galimybę, kad kortelės lėšos bus panaudotos neteisėtai.*



9. Užsisakoma iš nesaugių svetainių

Jei nepatikrinsite elektroninės parduotuvės saugumo ir reputacijos, gali tekti sumokėti didelę kainą (tiek perkeltine, tiek tiesiogine prasme). Kad rizika būtų apgautiems sumažėtų, atlikite kelis paprastus veiksmus. Pirmiausia perskaitykite parduotuvės apžvalgas internete ir patikrinkite mažmenininko reputaciją. Jei įvertinimų nėra, būkite atsargūs – parduotuvė gali būti sukurta sukčiavimo schemoms įgyvendinti. Taip pat didžioji dauguma interneto parduotuvių nau-

doja saugų ryšį. Jį parodo svetainės adreso pradžioje esantis trumpinys <https> arba pavaizduotas spynelės simbolis.

⚠️ *Spąstai neapdairiems pirkėjams. Už nedidelę kainą yra siūlomas norimas daiktas, pateikiamos nuotraukos. Tačiau kažkur nedideliu šriftu parašyta, kad iš tiesų parduodama to daikto nuotrauka arba dėžutė. Kartais toks perspėjimas aiškiai matomas, tačiau pirkėjas nelabai gerai moka kalbą, kuria parašytas skelbimas.*

NETIKROS ELEKTRONINĖS PARDUOTUVĖS POŽYMIAI

- ✳️ Įtartina žemos kainos. Nuolaidų dydis tokiose parduotuvėse neretai siekia net 80–90 proc. Tai vienas akivaizdžiausių suklastotos parduotuvės požymių.
- ✳️ Elektroninės parduotuvės interneto vardas yra panašus (vizualiai arba skambesiu) į žinomas parduotuvės. Pavyzdžiui, tikrasis adresas prekiniszenklas.com, o jo klastotė prekiniszenklas-batai.com.
- ✳️ Perkant niekur neregistruojama įmonės pavadinimas, nurodomas fizinis asmuo ir jo banko sąskaitos numeris. Kartais būna pasiteisinimas, kodėl pinigų reikia pervesti būtent fiziniui asmeniui. Žinoma, nurodytas įmonės pavadinimas irgi nesuteikia jokios garantijos.
- ✳️ Internetu nepakanka informacijos apie parduotuvę. Beje, neretai sukčiai internete sukuria teigiamą parduotuvės įvaizdį.
- ✳️ Parduotuvės domeno vardas užregistruotas santykinai neseniai.
- ✳️ Nėra galimybės atsiskaityti grynaisiais pristačius prekę arba toks atsiskaitymo būdas dirbtinai nepatogus (pavyzdžiui, nelogiška kaina galioja tik perkant internetu ir apmokant pavedimu).
- ✳️ Klaidos tekste ir atvaizduojant svetainę. Atidžiau elektroninę parduotuvę reikėtų vertinti, jeigu matote akivaizdžių pasikartojančių rašybos ar gramatikos klaidų, taip pat jeigu svetainė atvaizduojama neteisingai (iškreipyta, rodomos nesuprantamos simbolių sekos ir pan.).
- ✳️ Netikri kontaktiniai duomenys. Pamėginkite su pardavėju susisiekti. Jeigu į skambučius nurodytais telefono numeriais niekas neatsiliepia, o į elektroninius laiškus neatrašo, sukluskite.

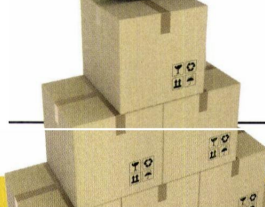
Šis požymių sąrašas, kaip teigiama interneto svetainėje esaugumas.lt, nėra baigtinis. Jeigu planuojate apsipirkti elektroninėje parduotuvėje, kuri atitinka dalį paminėtų požymių, įvertinkite riziką ir galimus nuostolius.

JEIGU NEGAUNATE PREKES

Jei neatkeliauja daiktas, kurį pirkote iš Europos Sąjungoje esančio pardavėjo, vadinantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, visų pirma reikėtų kreiptis būtent į jį: nurodyti, kada pinigai sumokėti, pateikti tai patvirtinančių dokumentų kopijas, pareikšti reikalavimą dėl prekių pristatymo arba pini-

gų grąžinimo. Bendroji Civiliniame kodekse įtvirtinta taisyklė yra ta, kad pardavėjas prekes, kurios užsakytos naudojant ryšio priemones, turi pristatyti per 30 dienų, jei šalys nesusitarė kitaip.

ES valstybės įmonei nevykdamas reikalavimų dėl prekių pristatymo ar pinigų grąžinimo, pirkėjas turi teisę kreiptis į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos padalinį, **Europos vartotojų centrą**, kuris yra įgaliojtas spręsti ginčus, kilusius tarp vartotojų ir kitoje ES valstybėje narėje veikiančio ūkio subjekto. Su **Europos vartotojų centru** galima susisiekti adresu Algirdo g. 31, Vilniuje, tel. (8 5) 26 50 368, el. paštu info@ecc.lt.





Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse

Pagalau sulaukus tikros žiemos ir daug sniego, daugelis pradeda svajoti apie slidinėjimo atostogas. Deja, koronaviruso pandemija niekur nedingo ir šiais metais žiemos pramogų mėgėjai greičiausiai bus priversti atidėti slidinėjimo atostogų planus užsienyje.

Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) nuolat dalinasi aktualia informacija vartotojams tinklai priklausančiose Europos Sąjungos šalyse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje, bei teikia konsultacijas vartotojams tarpvalstybinio pobūdžio vartotojų teisių apsaugos klausimais. Atsižvelgdami į naujausią Austrijos, Vokietijos, Italijos, Prancūzijos ir Liuksemburgo nuotolinę konferenciją, kuri buvo skirta slidinėjimo turizmui, dalinama aktualia informacija, kokios taisyklės šiuo metu galioja minėtose šalyse.

Austrija: slidinėjimo trasos atviros, tačiau ne užsieniečiams

Siuo metu Austrija sunkiai pasiekama žiemos turizmo mėgėjams iš užsienio. Slidinėjimo trasos yra atviros, tačiau įvažiuojantiems į šalį privalomas 10 dienų karantinas. Penktą dieną po atvykimo galima atlikti COVID-19 testą ir, jeigu testas yra neigiamas, galima nutraukti karantiną. Visi asmenys, atvykstantys į Austriją, turi iš anksto užsiregistruoti

Elektroninėje registracijos sistemoje. Laikiniai, iki vasario 7 d. dienos, leidžiami atvykti į slidinėjimo kurortą ir slidinėti tik tą pačią dieną, kadangi restoranai, viešbučiai, laisvalaikio ir kultūros objektai yra uždaryti, o turistams nėra teikiamos apgyvendinimo paslaugos.

Taip pat turistiniai tikslai negalima apsisėti privačiuose būstuose. Maistas išsinešimui galimas tik ten, kur yra privačiuojuoju keliai, todėl kalnuose jis paprastai neleidžiamas. FFP2 apsauginės kaukės reikia dėvėti uždaroje patalpoje ir keltuvuose (gondoloje, uždengiamame keltuve), o keltuve galimas maksimalus užimtumas 50 proc. Burmos-nosies kaukės yra privalomos stovint eilėje, o tarp asmenų turi būti išlaikomas dviejų metrų atstumas.

Dėl dienos turizmo apribojimo Austrijos rytiniai slidinėjimo kurortai, esantys netoli didžiųjų miestų, yra gausiai lankomi vietinių, ypač savaitgaliais, o vakarų federalinėse žemėse esantys kurortai svarsto apie laikiną uždarymą dėl patiriamų nuostolių, nes nesulaukia įprastai apsilankančių



turistų iš Vokietijos ir Nyderlandų.

Italija: planuojama atnaujinti veiklą vasario viduryje

Visi slidinėjimo kurortai Pietų Tirolyje yra uždaryti, tačiau planuojama, kad jie bus atidaryti visoje Italijoje nuo 2021 m. vasario 15 d. Dėl pokyčių Italijos Vyriausybės taisyklės gali keistis.

Norėdami patekti į šalį, keliautojai privalo pranešti apie savo atvykimą vietinėms sveikatos apsaugos institucijoms (Dipartimento di prevenzione dell'Azienda Sanitaria locale) ir turėti neigiamus, ne seniau nei prieš 48 val. atlikto COVID-19 (antigeninio arba molekulinio) testo rezultatus, kitaip keliautojai turės būti karantine 14 dienų.

Žygiai pėsčiomis ar kita veikla toliau nuo slidinėjimo trasų yra įmanoma, nes turistams leidžiama

įvažiuoti. Tai paskatino slidinėjimo turizmo bumą, nes šiuo metu kalnų nameliams leidžiama teikti paslaugas, o nuomojamos turistinės įrangos regione beveik nebėra.

Nuo 2021 m. sausio 31 d. visuomeninio maitinimo įstaigos Pietų Tirolyje bus uždarytos 2 savaitėms.

Vokietija: slidinėti draudžiama

Slidinėti trasose draudžiama iki vasario 14 dienos imtinai. Dėl dabartinio draudimo, kalnų geležinkeliai ir slidininkų keltuvai liks uždaryti.

2021 m. sausio 27 d. Bavarijos administracinis teismas panaikino 15 km taisyklę, kuri buvo apribojusi keliones visoje Vokietijoje iki minimumo. Atsižvelgiant į tai, vėl galimos dienos kelionės po lygumų slidinėjimo trasas.

Pažymėtina, kad Vokietija turi nustatytus reikalavimus užsieniečiams iš rizikos zonų, tokių kaip Lietuva. Atvykimo į Vokietiją taisyklės yra beveik tokios pačios, kaip Austrijoje (skaitmeninė registracija; ne senesnis kaip 48 val. neigiamas testas, privalomas 10 dienų karantinas, kuris gali būti sutrumpintas ne anksčiau nei penktą izoliacijos dieną pasidarius COVID-19 testą ir gavus neigiamą atsakymą).

Prancūzija: keltuvų atidarymas atšauktas

Atvykus į Prancūziją, būtina pateikti neigiamą COVID-19 testo, atlikto ne anksčiau kaip 72 val. iki kelionės, rezultatą ir praleidus savaitę karantine vėl atlikti pakartotinį testą. Nuo 18.00 iki 06.00 val. Prancūzijoje taikoma komendanto valanda. Slidinėjimo turistams leidžiama keliauti į Prancūzijos Alpes, tačiau vasario 1 d. paskelbtas galimas keltuvų atidarymas atšauktas ir keltuvai lieka uždaryti.

Liuksemburgas: jokių apribojimų, bet ir nedaug pasiūlymų

Liuksemburge šiuo metu nėra jokių kelionių apribojimų ar įpareigojimų dėl karantino, tačiau be kelių lygumų slidinėjimo trasų Ōslinge, šalyje daugiau nėra slidinėjimo galimybių.

Ką daryti su neišnaudotu slidinėjimo pasu ar abonementu?

Daugelyje Europos šalių slidin-

jimo sezonas turėjo baigtis praėjusių metų pradžioje, todėl slidininkai negalėjo iki galo pasinaudoti savo sezono abonementu ar bilietu.

Šiuo atveju už nepanaudotą laiką vartotojams rekomenduojama reikalauti proporcingų pinigų grąžinimo iš slidinėjimo kurorto paslaugų teikėjo. Geriausia į paslaugų teikėją kreiptis elektroniniu paštu, taip, kilus ginčui, turėsite įrodymą dėl kreipimosi. Kai kurie paslaugų teikėjai grąžina bent dalį pinigų arba suteikia kreditą tai sumai, kurį galima panaudoti įsigyjant bilietą ar abonementą naujam sezonui.

Prieš perkant naujus abonementus ar bilietus, vartotojams patariame pasidomėti bendrosiomis taisyklėmis ir nuostatomis. Kai kurie paslaugų teikėjai nurodo, kad sezono trukmė nėra garantuota. Pastaruoju metu daugelis keltuvų operatorių į savo bendrąsias taisykles ir sąlygas įtraukė išlygas dėl koronaviruso.

Tais atvejais, kai slidinėjimo kurortas yra atviras, tačiau vartotojams neleidžiama įvažiuoti į šalį, gali būti sudėtinga apginti savo interesus, kadangi tokiu atveju laikoma, kad paslaugų teikėjas įvykdė savo dalį sutartyje numatytų įsipareigojimų (keltuvai, trasos ir kt.). Tokiais atvejais tikimybė susigrąžinti pinigus yra labai nedidelė.

Europos vartotojų centras Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Jis priklauso Europos vartotojų centrų bendradarbiavimo tinklui (ECC-Net), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 ES valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje. Centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Centro paslaugos vartotojams – nemokamos.

Daugiau informacijos Europos vartotojų centro Lietuvoje svetainėje www.ecc.lt

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014–2020).

Šio spaudos pranešimo 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 neprisima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

Šaltinis: Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pranešimas

Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse?

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Pagaliau sulaukus tikros žiemos ir daug sniego, daugelis pradeda svajoti apie slidinėjimo atostogas. Deja, koronaviruso pandemija niekur nedingo ir šiais metais žiemos pramogų mėgėjai greičiausiai bus priversti atidėti slidinėjimo atostogų planus užsienyje.

Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) nuolat dalinasi aktualia informacija vartotojams tinklui priklausančiose Europos Sąjungos šalyse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje, bei teikia konsultacijas vartotojams tarpvalstybinio pobūdžio vartotojų teisių apsaugos klausimais. Atsižvelgdami į naujausią Austrijos, Vokietijos, Italijos, Prancūzijos ir Liuksemburgo nuotolinę konferenciją, kuri buvo skirta slidinėjimo turizmui, dalinamės aktualia informacija, kokios taisyklės šiuo metu galioja minėtose šalyse.

Austrija: slidinėjimo trasos atviros, tačiau ne užsieniečiams

Šiuo metu Austrija sunkiai pasiekama žiemos turizmo mėgėjams iš užsienio. Slidinėjimo trasos yra atviros, tačiau įvažiuojantiems į šalį privalomas 10 dienų karantinas. Penktą dieną po atvykimo galima atlikti COVID-19 testą ir jeigu testas yra neigiamas, galima nutraukti karantiną. Visi asmenys, atvykstantys į Austriją, turi iš anksto užsiregistruoti Elektroninėje registracijos sistemoje. Laikina, iki vasario 7 d. dienos leidžiama atvykti į slidinėjimo kurortą ir slidinėti tik tą pačią dieną, kadangi restoranai, viešbučiai, laisvalaikio ir kultūros objektai yra uždaryti, o turistams nėra teikiamos apgyvendinimo paslaugos. Taip pat turistiniai tikslai negalima apsistoti privačiuose būstuose. Maistas išsinešimui galimas tik ten, kur yra privačiuojamieji keliai, todėl kalnuose jis paprastai neleidžiamas. FFP2 apsaugines kaukes reikia dėvėti uždaroje patalpoje ir keltuvuose (gondoloje, uždengiamame keltuve), o keltuve galimas maksimalus užimtumas 50 proc. Burnos-nosies kaukės yra privalomos stovint eilėje, o tarp asmenų turi būti išlaikomas dviejų metrų atstumas.

Dėl dienos turizmo apribojimo Austrijos rytiniai slidinėjimo kurortai, esantys netoli didžiųjų miestų, yra gausiai lankomi vietinių, ypač savaitgaliais, o vakarų federalinėse žemėse esantys kurortai svarsto apie laikiną užsidarymą dėl patiriamų nuostolių, nes nesulaukia įprastai apsilankančių turistų iš Vokietijos ir Nyderlandų.

Italija: planuojama atnaujinti veiklą vasario viduryje

Visi slidinėjimo kurortai Pietų Tirolyje yra uždaryti, tačiau planuojama, kad jie bus atidaryti visoje Italijoje nuo 2021 m. vasario 15 d. Dėl pokyčių Italijos Vyriausybėje taisyklės gali keistis. Norėdami patekti į šalį, keliautojai privalo pranešti apie savo atvykimą vietinėms sveikatos apsaugos institucijoms (Dipartimento di prevenzione dell'Azienda Sanitaria locale) ir turėti neigiamus, ne seniau nei prieš 48 val. atlikto COVID-19 (antigeninio arba molekulinio) testo rezultatus, kitaip keliautojai turės būti karantine 14 dienų.

Žygiai pėsčiomis ar kita veikla toliau nuo slidinėjimo trasų yra įmanoma, nes turistams leidžiama įvažiuoti. Tai paskatino slidinėjimo turizmo bumą, nes šiuo metu kalnų nameliams leidžiama teikti paslaugas, o nuomojamos turistinės įrangos regione beveik nebėra.

Nuo 2021 m. sausio 31 d. visuomeninio maitinimo įstaigos Pietų Tirolyje bus uždarytos 2 savaitėms.

Vokietija: slidinėti draudžiama

Slidinėti trasose draudžiama iki vasario 14 dienos imtinai. Dėl dabartinio draudimo, kalnų geležinkeliai ir slidininkų keltuvai liks uždaryti. 2021 m. sausio 27 d. Bavarijos administracinis teismas panaikino 15 km taisyklę, kuri buvo apribojusi keliones visoje Vokietijoje iki minimumo. Atsižvelgiant į tai, vėl galimos dienos kelionės po lygumų slidinėjimo trasas. Pažymėtina, kad Vokietija turi nustatytus reikalavimus užsieniečiams iš rizikos zonų, tokių kaip Lietuva. Atvykimo į Vokietiją taisyklės yra beveik tokios pačios, kaip Austrijoje (skaitmeninė registracija; ne senesnis, kaip 48 val. neigiamas testas, privalomas 10 dienų karantinas, kuris gali būti sutrumpintas ne anksčiau nei penktą izoliacijos dieną pasidarius COVID-19 testą ir gavus neigiamą atsakymą).

Prancūzija: keltuvų atidarymas atšauktas

Atvykus į Prancūziją, būtina pateikti neigiamą COVID-19 testo, atlikto ne anksčiau kaip 72 val. iki kelionės, rezultatą ir praleidus savaitę karantine vėl atlikti pakartotinį testą. Nuo 18.00 iki 06.00 val. Prancūzijoje taikoma komendanto valanda. Slidinėjimo turistams leidžiama keliauti į Prancūzijos Alpes, tačiau vasario 1 d. paskelbtas galimas keltuvų atidarymas atšauktas ir keltuvai lieka uždari.

Liuksemburgas: jokių apribojimų, bet ir nedaug pasiūlymų

Liuksemburge šiuo metu nėra jokių kelionių apribojimų ar įpareigojimų dėl karantino, tačiau be kelių lygumų slidinėjimo trasų Ōslinge, šalyje daugiau nėra slidinėjimo galimybių.

Ką daryti su neišnaudotu slidinėjimo pasu ar abonementu?

Slidinėjimas ir koronavirusas: kokios taisyklės šiuo metu galioja Alpių regiono šalyse? (... tęsinys)

Daugelyje Europos šalių slidinėjimo sezonas turėjo baigtis praėjusių metų pradžioje, todėl slidininkai negalėjo pilnai pasinaudoti savo sezono abonementu ar bilietu.

Šiuo atveju už nepanaudotą laiką vartotojams rekomenduojama reikalauti proporcingo pinigų grąžinimo iš slidinėjimo kurorto paslaugų teikėjo. Geriausia į paslaugų teikėją kreiptis elektroniniu paštu, taip, kilus ginčui, turėsite įrodymą dėl kreipimosi. Kai kurie paslaugų teikėjai grąžina bent dalį pinigų arba suteikia kreditą tai sumai, kurį galima panaudoti įsigyjant bilietą/abonementą naujam sezonui.

Prieš perkant naujus abonementus ar bilietus, vartotojams patariame pasidomėti bendrosiomis taisyklėmis ir nuostatomis. Kai kurie paslaugų teikėjai nurodo, kad sezono trukmė nėra garantuota. Pastaruoju metu daugelis keltuvų operatorių į savo bendrąsias taisykles ir sąlygas įtraukė išlygas dėl koronaviruso.

Tais atvejais, kai slidinėjimo kurortas yra atviras, tačiau vartotojams neleidžiama įvažiuoti į šalį, gali būti sudėtinga apginti savo interesus, kadangi tokiu atveju laikoma, kad paslaugų teikėjas įvykdė savo dalį sutartyje numatytų įsipareigojimų (keltuvai, trasos ir kt.). Tokiais atvejais tikimybė susigrąžinti pinigus yra labai nedidelė.

Europos vartotojų centras Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Jis priklauso **Europos vartotojų centrų** bendradarbiavimo tinklui (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 ES valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje. Centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Centro paslaugos vartotojams – nemokamos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje www.ecc.lt

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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.

<https://aina.lt/slidinejimas-ir-koronavirusas-kokios-taisykles-siuo-metu-galioja-alpiu-regiono-salyse>

Pažinčių svetainės ir mobiliosios programėlės: kai meilės paieška kainuoja brangiau nei tikėjotės

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Kai dėl besitęsiančios koronaviruso pandemijos visoje Europoje dar taikomi apribojimai, vis daugiau žmonių lankosi pažinčių svetainėse ar naudoja mobiliąsias programėles pažintims užmegzti. Artėjant Valentino dienai, **Europos vartotojų centras** pataria, kaip išvengti prenumeratos spąstų mėgstantiems pažintis užmegzti virtualiai.

Pažadai gali įvilioni į brangius prenumeratos spąstus

Reklamos industrija nukreipė savo dėmesį ne tik į poras, bet ir į vienišius. Tai ypač pastebima prieš Valentino dieną, kai pažinčių svetainės ir mobiliosios programėlės vilioja neturinčius antrosios pusės įvairiomis bandomosiomis narystėmis ir nuolaidų pasiūlymais. Žadama, kad naudotojai greitai suras bendraminčių, kurie taip pat ieško meilės.

Svarbu žinoti apie teisę atsisakyti sutarties

Kai kurie iš šių tariamų pasiūlymų yra spąstai. Pažinčių svetainių naudotojai dažnai kreipiasi pagalbos ir į **Europos vartotojų centrų tinklą (ECC-Net)**. Dažniausiai problemų vartotojams kyla, kai paaiškėja, kad prenumeratos pasirodo brangesnės, nei tikėtasi, ar kyla problemų jų atsisakant.

Dauguma vartotojų nežino, kad užsisakius prenumeratą pažinčių svetainėje ar mobiliojoje programėje, jie turi teisę atsisakyti internetu sudarytos sutarties per 14 dienų ir paslaugos teikėjas privalo grąžinti sumokėtą narystės mokestį. Tačiau kalbant apie registraciją pažinčių svetainėse, svarbu pažymėti, kad jei vartotojas per tą laiką peržiūri kitų narių profilius ar su jais susisiečia, paslaugos teikėjas nurodo, kad vartotojas jau pradėjo naudotis paslauga ir turi sumokėti kompensaciją, kuri gali sudaryti ne mažiau kaip 50 proc. narystės mokesčio. Bendrovės tokią sumą pateisina tuo, kad svarbu ne sutarties trukmė, o kiek kontaktų asmuo per tą laikotarpį galėjo užmegzti.

Didės išlaidos nutraukiant sutartį

Praeityje tokios Europoje veikiančios pažinčių platformos, kaip Parship ar Elitepartner, dažnai reikalavo vartotojų susimokėti didelę kompensaciją, nepaisant to, kad vartotojas nutraukė sutartį per sutarties atsisakymo laikotarpį. Pavyzdžiui, trumpiausia narystė Parship kainuoja apie 480 eurų. Žinomi atvejai, kai vartotojai buvo paprašyti sumokėti 75 proc. šios sumos, t. y. apie 360 eurų, kaip kompensaciją, nors vartotojai teisingai nutraukė sutartį per sutarties atsisakymo terminą. 2020 m. Europos Teisingumo Teismas pripažino, kad 75 proc. suma yra per didelė ir nepagrįsta.

Europos Teisingumo Teismas stiprina vartotojų teises

Europos Teisingumo Teismas nusprendė, kad pažinčių svetainių paslaugų teikėjai gali reikalauti tik proporcingos vertės kompensacijos. Tai reiškia, kad paslaugų teikėjams leidžiama nuskaičiuoti pinigus, tačiau tik už tą laiką, kai klientas faktiškai naudojosi paslauga. Už papildomas paslaugas, tokias kaip asmenybės testai ir pan., pažinčių platformoms taip pat leidžiama apmokestinti, tačiau šių papildomų paslaugų kaina turi būti atitinkamai nurodoma prieš sudarant sutartį dėl narystės.

Saugokitės automatinių sutarties pratęsimų

Kai kurios pažinčių programėlės ir svetainės savo sąlygose nurodo, kad prenumerata automatiškai pratęsiama. Jei vartotojas pamiršta laiku atšaukti prenumeratą, jis ir toliau turės mokėti. Prancūzijoje ir Austrijoje paslaugų teikėjai yra įpareigoti raštu ir laiku priminti klientams, kad jų prenumerata netrukus bus pratęsta, jei jie jos nenutrauks.

Skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų direktyva ((ES) 2019/770), kuri bus taikoma Europos lygiu nuo 2022 m. sausio mėn., sieks suvienodinti skaitmeninio turinio ir paslaugų sutarčių sistemą ir turėtų paskatinti didesnę vartotojų pasitikėjimą visoje Europos Sąjungoje, taip pat ir virtualių pažinčių srityje.

Europos vartotojų centras Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Jis priklauso **Europos vartotojų centrų bendradarbiavimo tinklui (ECC-Net)**, kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje. Centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Centro paslaugos vartotojams – nemokamos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje [www. ecc.lt](http://www.ecc.lt)

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pažinčių svetainės ir mobiliosios programėlės: kai meilės paieška kainuoja brangiau nei tikėjotės (... tęsinys)

Šio spaudos pranešimo 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.“

<https://sc.bns.lt/view/item/371047>

Pažinčių svetainės ir mobiliosios programėlės: kai meilės paieška kainuoja brangiau nei ...

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Pažinčių svetainės ir mobiliosios programėlės: kai meilės paieška kainuoja brangiau nei tikėtėtės

Kai dėl besitęsiančios koronaviruso pandemijos visoje Europoje dar taikomi apribojimai, vis daugiau žmonių lankosi pažinčių svetainėse ar naudoja mobiliąsias programėles pažintims užmegzti. Artėjant Valentino dienai, **Europos vartotojų centras** pranešime žiniasklaidai pataria, kaip išvengti prenumeratos spąstų mėgstantiems pažintis užmegzti virtualiai.

Pažadai gali įvilinti į brangius prenumeratos spąstus

Reklamos industrija nukreipė savo dėmesį ne tik į poras, bet ir į vienišius. Tai ypač pastebima prieš Valentino dieną, kai pažinčių svetainės ir mobiliosios programėlės vilioja neturinčius antrosios pusės įvairiomis bandomosiomis narystėmis ir nuolaidų pasiūlymais. Žadama, kad naudotojai greitai suras bendraminčių, kurie taip pat ieško meilės.

Svarbu žinoti apie teisę atsisakyti sutarties

Kai kurie iš šių tariamų pasiūlymų yra spąstai. Pažinčių svetainių naudotojai dažnai kreipiasi pagalbos ir į **Europos vartotojų centrų** tinklą (**ECC-Net**). Dažniausiai problemų vartotojams kyla, kai paaiškėja, kad prenumeratos pasirodo brangesnės, nei tikėtasi, ar kyla problemų jų atsisakant.

Dauguma vartotojų nežino, kad užsisakius prenumeratą pažinčių svetainėje ar mobiliąjoje programėje, jie turi teisę atsisakyti internetu sudarytos sutarties per 14 dienų ir paslaugos teikėjas privalo grąžinti sumokėtą narystės mokestį. Tačiau kalbant apie registraciją pažinčių svetainėse, svarbu pažymėti, kad jei vartotojas per tą laiką peržiūri kitų narių profilius ar su jais susisiekią, paslaugos teikėjas nurodo, kad vartotojas jau pradėjo naudotis paslauga ir turi sumokėti kompensaciją, kuri gali sudaryti ne mažiau kaip 50 proc. narystės mokesčio. Bendrovės tokią sumą pateisina tuo, kad svarbu ne sutarties trukmė, o kiek kontaktų asmuo per tą laikotarpį galėjo užmegzti.

Didės išlaidos nutraukiant sutartį

Praeityje tokios Europoje veikiančios pažinčių platformos, kaip Parship ar Elitepartner, dažnai reikalavo vartotojų susimokėti didelę kompensaciją, nepaisant to, kad vartotojas nutraukė sutartį per sutarties atsisakymo laikotarpį. Pavyzdžiui, trumpiausia narystė Parship kainuoja apie 480 eurų. Žinomi atvejai, kai vartotojai buvo paprašyti sumokėti 75 proc. šios sumos, t. y. apie 360 eurų, kaip kompensaciją, nors vartotojai teisingai nutraukė sutartį per sutarties atsisakymo terminą. 2020 m. Europos Teisingumo Teismas pripažino, kad 75 proc. suma yra per didelė ir nepagrįsta.

Europos Teisingumo Teismas stiprina vartotojų teises

Europos Teisingumo Teismas nusprendė, kad pažinčių svetainių paslaugų teikėjai gali reikalauti tik proporcingos vertės kompensacijos. Tai reiškia, kad paslaugų teikėjams leidžiama nuskačiuoti pinigus, tačiau tik už tą laiką, kai klientas faktiškai naudojosi paslauga. Už papildomas paslaugas, tokias kaip asmenybės testai ir pan., pažinčių platformoms taip pat leidžiama apmokestinti, tačiau šių papildomų paslaugų kaina turi būti atitinkamai nurodoma prieš sudarant sutartį dėl narystės.

Saugokitės automatinių sutarties pratęsimų

Kai kurios pažinčių programėlės ir svetainės savo sąlygose nurodo, kad prenumerata automatiškai pratęsiama. Jei vartotojas pamiršta laiku atšaukti prenumeratą, jis ir toliau turės mokėti. Prancūzijoje ir Austrijoje paslaugų teikėjai yra įpareigoti raštu ir laiku priminti klientams, kad jų prenumerata netrukus bus pratęsta, jei jie jos nenutrauks.

Skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų direktyva ((ES) 2019/770), kuri bus taikoma Europos lygiu nuo 2022 m. sausio mėn., sieks suvienodinti skaitmeninio turinio ir paslaugų sutarčių sistemą ir turėtų paskatinti didesnę vartotojų pasitikėjimą visoje Europos Sąjungoje, taip pat ir virtualių pažinčių srityje.

<http://www.elektronika.lt/patarimai/ivairus/76761/pazinciu-svetaines-ir-mobiliosios-programeles-kai-meiles-paieska-kainuoja-brangiau-nei-tikejotes/>

Pažinčių svetainės ir mobiliosios programėlės: kai meilės paieška kainuoja brangiau nei tikėjotės

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Kai dėl besitęsiančios koronaviruso pandemijos visoje Europoje dar taikomi apribojimai, vis daugiau žmonių lankosi pažinčių svetainėse ar naudoja mobiliąsias programėles pažintims užmegzti. Artėjant Valentino dienai, **Europos vartotojų centras** pataria, kaip išvengti prenumeratos spąstų mėgstantiems pažintis užmegzti virtualiai.

Pažadai gali įvilinti į brangius prenumeratos spąstus

Reklamos industrija nukreipė savo dėmesį ne tik į poras, bet ir į vienišius. Tai ypač pastebima prieš Valentino dieną, kai pažinčių svetainės ir mobiliosios programėlės vilioja neturinčius antrosios pusės įvairiomis bandomosiomis narystėmis ir nuolaidų pasiūlymais. Žadama, kad naudotojai greitai suras bendraminčių, kurie taip pat ieško meilės.

Svarbu žinoti apie teisę atsisakyti sutarties

Kai kurie iš šių tariamų pasiūlymų yra spąstai. Pažinčių svetainių naudotojai dažnai kreipiasi pagalbos ir į **Europos vartotojų centrų** tinklą (**ECC-Net**). Dažniausiai problemų vartotojams kyla, kai paaiškėja, kad prenumeratos pasirodo brangesnės, nei tikėtasi, ar kyla problemų jų atsisakant.

Dauguma vartotojų nežino, kad užsisakius prenumeratą pažinčių svetainėje ar mobiliojoje programėlėje, jie turi teisę atsisakyti internetu sudarytos sutarties per 14 dienų ir paslaugos teikėjas privalo grąžinti sumokėtą narystės mokestį.

Tačiau kalbant apie registraciją pažinčių svetainėse, svarbu pažymėti, kad jei vartotojas per tą laiką peržiūri kitų narių profilius ar su jais susisiečia, paslaugos teikėjas nurodo, kad vartotojas jau pradėjo naudotis paslauga ir turi sumokėti kompensaciją, kuri gali sudaryti ne mažiau kaip 50 proc. narystės mokesčio. Bendrovės tokią sumą pateisina tuo, kad svarbu ne sutarties trukmė, o kiek kontaktų asmuo per tą laikotarpį galėjo užmegzti.

Didės išlaidos nutraukiant sutartį

Praeityje tokios Europoje veikiančios pažinčių platformos, kaip Parship ar Elitepartner, dažnai reikalavo vartotojų susimokėti didelę kompensaciją, nepaisant to, kad vartotojas nutraukė sutartį per sutarties atsisakymo laikotarpį. Pavyzdžiui, trumpiausia narystė Parship kainuoja apie 480 eurų. Žinomi atvejai, kai vartotojai buvo paprašyti sumokėti 75 proc. šios sumos, t. y. apie 360 eurų, kaip kompensaciją, nors vartotojai teisingai nutraukė sutartį per sutarties atsisakymo terminą. 2020 m. Europos Teisingumo Teismas pripažino, kad 75 proc. suma yra per didelė ir nepagrįsta.

Europos Teisingumo Teismas stiprina vartotojų teises

Europos Teisingumo Teismas nusprendė, kad pažinčių svetainių paslaugų teikėjai gali reikalauti tik proporcingos vertės kompensacijos. Tai reiškia, kad paslaugų teikėjams leidžiama nuskaičiuoti pinigus, tačiau tik už tą laiką, kai klientas faktiškai naudojo paslauga. Už papildomas paslaugas, tokias kaip asmenybės testai ir pan., pažinčių platformoms taip pat leidžiama apmokestinti, tačiau šių papildomų paslaugų kaina turi būti atitinkamai nurodoma prieš sudarant sutartį dėl narystės.

Saugokitės automatinių sutarties pratęsimų

Kai kurios pažinčių programėlės ir svetainės savo sąlygose nurodo, kad prenumerata automatiškai pratęsiama. Jei vartotojas pamiršta laiku atšaukti prenumeratą, jis ir toliau turės mokėti. Prancūzijoje ir Austrijoje paslaugų teikėjai yra įpareigoti raštu ir laiku priminti klientams, kad jų prenumerata netrukus bus pratęsta, jei jie jos nenutrauks.

Skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų direktyva ((ES) 2019/770), kuri bus taikoma Europos lygiu nuo 2022 m. sausio mėn., sieks suvienodinti skaitmeninio turinio ir paslaugų sutarčių sistemą ir turėtų paskatinti didesnę vartotojų pasitikėjimą visoje Europos Sąjungoje, taip pat ir virtualių pažinčių srityje.

Europos vartotojų centras Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Jis priklauso **Europos vartotojų centrų** bendradarbiavimo tinklui (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje. Centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Centro paslaugos vartotojams – nemokamos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje www.ecc.lt

<https://mano-gargzdai.lt/index.php/component/k2/item/22691-pazinci-svetaines-ir-mobiliosios-programeles-kai-meiles-paieska-kainuoja-brangiau-nei-tikejotes>

Kai meilės paieška kainuoja brangiau nei tikėjotės – neapsigaukite!

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Kai dėl besitęsiančios koronaviruso pandemijos visoje Europoje dar taikomi apribojimai, vis daugiau žmonių lankosi pažinčių svetainėse ar naudoja mobiliąsias programėles pažintims užmegzti. Atėjus Valentino dienai, **Europos vartotojų centras** pataria, kaip išvengti prenumeratos spąstų mėgstantiems pažintis užmegzti virtualiai.

Pažadai gali įvilinti į brangius prenumeratos spąstus

Reklamos industrija nukreipė savo dėmesį ne tik į poras, bet ir į vienišius. Tai ypač pastebima prieš Valentino dieną, kai pažinčių svetainės ir mobiliosios programėlės vilioja neturinčius antrosios pusės įvairiomis bandomosiomis narystėmis ir nuolaidų pasiūlymais. Žadama, kad naudotojai greitai suras bendraminčių, kurie taip pat ieško meilės.

Svarbu žinoti apie teisę atsisakyti sutarties

Kai kurie iš šių tariamų pasiūlymų yra spąstai. Pažinčių svetainių naudotojai dažnai kreipiasi pagalbos ir į **Europos vartotojų centrų** tinklą (**ECC-Net**). Dažniausiai problemų vartotojams kyla, kai paaiškėja, kad prenumeratos pasirodo brangesnės, nei tikėtasi, ar kyla problemų jų atsisakant.

Dauguma vartotojų nežino, kad užsisakius prenumeratą pažinčių svetainėje ar mobiliojoje programėje, jie turi teisę atsisakyti internetu sudarytos sutarties per 14 dienų ir paslaugos teikėjas privalo grąžinti sumokėtą narystės mokestį. Tačiau kalbant apie registraciją pažinčių svetainėse, svarbu pažymėti, kad jei vartotojas per tą laiką peržiūri kitų narių profilius ar su jais susisiečia, paslaugos teikėjas nurodo, kad vartotojas jau pradėjo naudotis paslauga ir turi sumokėti kompensaciją, kuri gali sudaryti ne mažiau kaip 50 proc. narystės mokesčio. Bendrovės tokią sumą pateisina tuo, kad svarbu ne sutarties trukmė, o kiek kontaktų asmuo per tą laikotarpį galėjo užmegzti.

Didės išlaidos nutraukiant sutartį

Praeityje tokios Europoje veikiančios pažinčių platformos, kaip Parship ar Elitepartner, dažnai reikalavo vartotojų susimokėti didelę kompensaciją, nepaisant to, kad vartotojas nutraukė sutartį per sutarties atsisakymo laikotarpį. Pavyzdžiui, trumpiausia narystė Parship kainuoja apie 480 eurų. Žinomi atvejai, kai vartotojai buvo paprašyti sumokėti 75 proc. šios sumos, t. y. apie 360 eurų, kaip kompensaciją, nors vartotojai teisingai nutraukė sutartį per sutarties atsisakymo terminą. 2020 m. Europos Teisingumo Teismas pripažino, kad 75 proc. suma yra per didelė ir nepagrįsta.

Europos Teisingumo Teismas stiprina vartotojų teises

Europos Teisingumo Teismas nusprendė, kad pažinčių svetainių paslaugų teikėjai gali reikalauti tik proporcingos vertės kompensacijos. Tai reiškia, kad paslaugų teikėjams leidžiama nuskaičiuoti pinigus, tačiau tik už tą laiką, kai klientas faktiškai naudojosi paslauga. Už papildomas paslaugas, tokias kaip asmenybės testai ir pan., pažinčių platformoms taip pat leidžiama apmokestinti, tačiau šių papildomų paslaugų kaina turi būti atitinkamai nurodoma prieš sudarant sutartį dėl narystės.

Saugokitės automatinių sutarties pratęsimų

Kai kurios pažinčių programėlės ir svetainės savo sąlygose nurodo, kad prenumerata automatiškai pratęsiama. Jei vartotojas pamiršta laiku atšaukti prenumeratą, jis ir toliau turės mokėti. Prancūzijoje ir Austrijoje paslaugų teikėjai yra įpareigoti raštu ir laiku priminti klientams, kad jų prenumerata netrukus bus pratęsta, jei jie jos nenutrauks.

Skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų direktyva ((ES) 2019/770), kuri bus taikoma Europos lygiu nuo 2022 m. sausio mėn., sieks suvienodinti skaitmeninio turinio ir paslaugų sutarčių sistemą ir turėtų paskatinti didesnę vartotojų pasitikėjimą visoje Europos Sąjungoje, taip pat ir virtualių pažinčių srityje.

Europos vartotojų centras Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Jis priklauso **Europos vartotojų centrų** bendradarbiavimo tinklui (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje. Centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Centro paslaugos vartotojams – nemokamos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje [www. ecc.lt](http://www.ecc.lt)

BNS Spaudos centro inf.

<https://www.mlaikas.lt/naujiena/laisvalaikis/kai-meiles-paieska-kainuoja-brangiau-brangiau-nei-tikejotes-neapsigaukite>

Aktuali informacija dėl pinigų susigrąžinimo už atšauktus „Ryanair“ skrydžius

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai ir **Europos vartotojų centrui** sulaukiant vartotojų pasiteiravimų dėl užtrukusio pinigų už atšauktus skrydžius grąžinimo iš oro vežėjo „Ryanair“, teikiame informaciją, kaip elgtis tiems, kurie dar nesulaukė pinigų grąžinimo.

Primename, kad atšaukus skrydį vartotojas turi teisę susigrąžinti pinigus arba gauti nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą. Atkreipiame dėmesį, kad jeigu atšaukus skrydį vartotojui pasiūlomas kuponas, vartotojas gali arba priimti pasiūlymą, arba kreiptis į oro vežėją ir reikalauti pinigų grąžinimo. Jeigu pasirinkote pinigų susigrąžinimą ir pateikėte oro vežėjui prašymą grąžinti pinigus, tačiau iki šiol pinigų nesulaukėte, galite kreiptis į **Europos vartotojų centrą**, kuris teikia nemokamą pagalbą vartotojams dėl problemų, kilusių dėl ES valstybėse, Norvegijoje, Islandijoje ir Jungtinėje Karalystėje įsisteigusių pardavėjų ar paslaugų teikėjų veiklos. Pažymėtina, kad skundą dėl pinigų susigrąžinimo už atšauktą skrydį turėtų pateikti asmuo, kuris mokėjo už bilietus, kadangi dažniausiai grąžinimas vykdomas atgal į mokėtojo sąskaitą. Dėl kiekvieno atskiro užsakymo reikia pateikti atskirus skundus. Išsamią informaciją apie tai, kaip pateikti skundą ir kokius dokumentus pridėti, rasite čia .

Siekdamas pagelbėti vartotojams, kurie skrydžių bilietus įsigijo per tarpininkus, o ne tiesiogiai iš „Ryanair“, oro vežėjas savo tinklalapyje suteikia keleiviams galimybę kreiptis tiesiogiai dėl pinigų už atšauktus skrydžius susigrąžinimo: <https://www.ryanair.com/ie/en/refundfaqs/screenscraperbookings>

Nuorodoje pateikiama išsami informacija, kokius dokumentus reikalinga pateikti siekiant atgauti už atšauktą skrydį sumokėtus pinigus. Užpildžius prašymo formą su vartotoju yra susisiekiama ir informuojama apie tolesnius galimus veiksmus. Svarbu, kad vartotojas turėtų visus reikiamus dokumentus (užsakymo kopijas, pinigų sumokėjimą pagrindžiančius dokumentus ir kt.).

Atkreipiame dėmesį, kad ir tuo atveju, jeigu „Ryanair“ skrydžio bilietus įsigijote per tarpininką ir pateikėte prašymą dėl pinigų grąžinimo tiesiogiai oro vežėjui, tačiau jį nesulaukėte, galite kreiptis nemokamos pagalbos į **Europos vartotojų centrą** (daugiau informacijos [www. ecc.lt](http://www.ecc.lt)).

Jei nesulaukėte pinigų grąžinimo ir oro vežėjas informavo, kad grąžinimas už atšauktą skrydį yra pervestas tarpininkui, dėl pinigų grąžinimo turėtumėte kreiptis į tarpininką. Jeigu nepavyksta išspręsti ginčo su Lietuvoje registruotu tarpininku, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka turite teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą , o jeigu tarpininkas registruotas kitoje ES šalyje, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje – kreiptis pagalbos į **Europos vartotojų centrą**.

Šaltinis: VVTAT

<http://www.ltnews.lt/2021/02/15/aktuali-informacija-del-pinigu-susigrazinimo-uz-atsauktus-ryanair-skrydzius/>

„Vartotojo atmintinė“ – kas keičiasi karantino metu

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Teisingumo ministerija kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba parengė „Vartotojo atmintinę“, kuri padės gyventojams geriau užtikrinti savo teises karantino metu, ypač dabar – kai neteikiamos grožio, apgyvendinimo, skrydžių ir kitos paslaugos.

Vyriausybei sugriežtinus karantino sąlygas, grožio bei sporto paslaugų gavėjai gali prašyti paslaugų teikimo terminą atidėti, taip pat susitarti dėl kitų abiem šalims priimtinių alternatyvų.

Tuomet, jeigu susitarti nepavyksta – vartotojas turėtų raštu kreiptis į paslaugos teikėją nutraukti sutartį bei grąžinti pinigus.

Šiuo atveju Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba vertins informaciją apie paslaugų teikimo sąlygas ir jų atšaukimo priežastis, atsižvelgs į tai, ar dėl šalyje galiojančių apribojimų viena sandorio šalis galėjo teikti paslaugas, o kita turėjo galimybę šiomis paslaugomis pasinaudoti.

Tie gyventojai, kurių skrydis yra atšauktas, turėtų kreiptis į skrydžių bendrovę pakeisti skrydžio kryptį ar kitos kompensacijos, pavyzdžiui, kupono suteikimo. Nerasus bendro sutarimo, klientas turi teisę susigrąžinti pinigus.

Svarbu pabrėžti, kad karantino paskelbimas gali būti laikomas ypatinga aplinkybe, kuriuos paslaugų teikėjas negali kontroliuoti. Todėl atšaukus ar atidėjus skrydį dėl ypatingųjų aplinkybių, kompensacija keleiviams gali būti ir nesumokėta.

Jeigu negalima planuota turistinė kelionė, reiktų kreiptis į kelionių organizatorių dėl jos atidėjimo, krypties pakeitimo ar kitos alternatyvos. Kitu atveju – galima raštu prašyti paslaugos teikėjo sutartį nutraukti ir grąžinti sumokėtas lėšas netaikant sutarties nutraukimo mokesčio ir nesuteikiant teisės papildomai gauti žalos atlyginimą.

Paslaugos teikėjas pinigus už neįvykusią turistinę kelionę turi grąžinti ne vėliau kaip per 90 dienų nuo Turizmo įstatyme nustatytų apribojimų pabaigos. Ši rekomendacija galioja tik toms kelionėms, kurios atšauktos dėl ekstremalios situacijos, ir dėl kurių pateiktos Užsienio reikalų ministerijos rekomendacijos nevykti į užsienio valstybes.

Kilus ginčui, kai paslaugas teikia Lietuvoje veikiantis verslininkas, reiktų kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą. Elektroninių ryšių paslaugų ginčus, pavyzdžiui interneto, televizijos, mobiliojo ryšio nagrinėja Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, finansinių – Lietuvos bankas, teisinių – Lietuvos advokatūros advokatų taryba, energetikos įmonių veiksmų – Valstybinė energetikos reguliavimo taryba.

Kai susitarti nepavyksta su Europos Sąjungoje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje veikiančiu verslininku, nemokamą pagalbą vartotojams suteiks **Europos vartotojų centras** Lietuvoje.

„Vartotojo atmintinė“ rasite čia.

<https://tm.lrv.lt/lt/naujienos/vartotojo-atmintine-kas-keiciasi-karantino-metu>



Šaltinis: Kauno diena
Publikavimo data: 2021-03-09, antradienis
Puslapis: 1
Plotas: 1217 kv. cm
Tiražas: 17500
Regionas: Kaunas

KANTAR

Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

MIESTAS 3p. >>



Kauno fotografijos galerijos languose – paroda apie necenzūruotą Baltarusijos kasdienybę.

LIETUVA 7p. >>



Judėjimo ribojimus siūlo palikti tik savivaldybėse, kuriose prasčiausia padėtis.

SVEIKATA 10p. >>



Kodėl verta vienuolikmetes mergaites skiepyti nuo žmogaus papilomos viruso?



CENTRO
KREDITO UNIJA

YPAČ DIDELĖ
METINĖ
PALŪKANŲ
NORMA

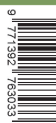
2,5

UŽ 12 MĖN.
TERMINUOTĄ
INDEKŠĄ
proc.

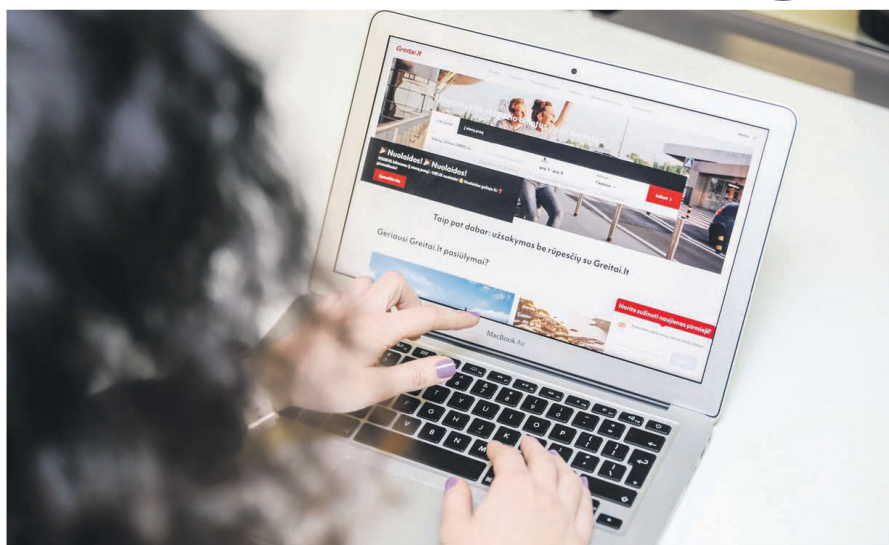
Tel. (8 37) 224 436
A. Mickėvičiaus g. 40, Kaunas
www.centrounija.lt

Antradienis
kovo 9, 2021
Nr. 55 (22303)
kaunodiena.lt
0,69 Eur

Kauno diena



Kauniečiai liko be kelionės ir pinigų



■ **Situacija:** per Greitai.lt įsigyti bilietai apkarto, nes po atšaukto skrydžio – vargai atgaunant pinigus.

Justinos Lasauskaitės nuotr.

Praėjusią vasarą per Greitai.lt bilietus įsigijusi kauniečių pora liko it musę kandsi – kelionei neįvykus dėl pandemijos, pažadas gražinti pinigus įsuko žmones į užburto ratą.

Berta Banytė
b.banyte@diena.lt

Norėjo į Odesą

Kaip „Kauno diena“ pasakojo Aistė (vardas ir pavardė redakcijai žinomi – aut. past.), 2020-ųjų liepą turėjusio įvykti skrydžio

Vilnius–Odesa–Vilnius bilietus jiedu su draugu pirkę praėjusių metų sausį. Tačiau, artėjant kelionės datai, birželį, iš skrydžių bilietų pardavimo tarpininko Greitai.lt sulaukė žinios, kad skrydis atšauktas dėl koronaviruso situacijos.

2»

Kauno
Kredito
Unija

METINĖ PALŪKANŲ NORMA

2,3 PROC.

UŽ 13 MĖN. TERMINUOTĄ INDEKŠĄ

TEL. (8 37) 752 762
K. DONELAČIO G. 62-301, KAUNAS | WWW.KKU.LT

Miestas, pinigai, „Žalgiris“

Kauno dienos studijoje – pokalbis su vicemeru Andriumi Palioniu apie Kauno biudžetą, tęsinius didžiuosius projektus ir svarbius Kaunui klausimus: kaip pandemija paveikė ne tik miesto piniginę?

4»

DIENOS CITATA

„Didelį įspūdį man paliko lietuvių karių profesionalumas, jų pasitikėjimas savimi ir Geležinio vilko dvasia“, –

teigė NATO Jungtinių saugumas pajėgų vadavietės vadovas generolas leitenantas Rogeris Cloutieras.

6p.



Metų Kaunietė
2020

KANDIDAČIŲ 20-UKĄ SKELBSIME
KOVO 16 D.

RENGINĮ GLOBOJA



LIETUVOS RESPUBLIKOS PREZIDENTAS
GITANAS NAUSEDA

RENGINĮ ORGANIZUOJA

Kauno diena

RENGINIO PARTNERIS



KAUNO VALSTYBINIS MUZIKINIS TEATRAS

PAGRINDINIAI RĖMĖJAI:



2

MIESTAS

6p. >>>

Alfredas Zdramys: „Jis patarėjų komandų, kurios yra ypač gausios, būtų verta spausti gryną orą, kad nebireikėtų vaikščioti su kaukėmis nuo pat pirmojo karantino pradžios.“

ANTRADIENIS, KOVO 9, 2021

Kauno diena



■ **Rūpestiai:** susidaro įspūdis, kad skrydį atšaukusi „Ukraine International Airlines“ vengia viešumo.

Kauniečiai liko be kelionės ir pinigų

„Buvo pažadėta sumokėti pinigų grąžinti per du tris mėnesius. Visi terminai praėjo. Bandant susisiekti su *Greitai.lt* atstovais, telefonu įsijungia autoatsakiklis, kuris informuoja, kad reikia kreiptis e. paštu. Tačiau parašius laišką gaunamas tas pats šabloniškas atsakymas – kai apmokėjimą iniciuos Ukrainos oro linijos, tada jie pinigų grąžins mums“, – stebėjosi kaunietė.

Sulaukusi tokio atsakymo moteris susimąstė – jei vadovaujamasis tokia už skrydį sumokėtų pinigų grąžinimo schema, kokia atsakomybė tenka prekės ženklo *Greitai.lt* atstovams kaip tarpininkui? Paklausta, kodėl nusprendė kelionės bilietus įsigyti būtent čia, Aistė teigė, kad konkrečios priežasties nebuvo – tiesiog jiems su draugu iš visų internete matytų variantų atostogoms labiausiai tiko skrydžio data.

„Aišku, jeigu būtume žinoję, kad taip nutiks, gal būtų buvę protingiau skrydžio bilietus pirkti tiesiogiai iš Ukrainos oro linijų. Bet yra kaip yra. Galbūt tikrai ten didelės bumas, nespėja, bet iš *Greitai.lt* nesulaukiau jokių skambučių“, – atviravo pašnekovė.

Siuočia laiškus

E. laiškais pažadus apie pinigų grąžinimą kaunietei *Greitai.lt* pradėjo žarstyti dar 2020 m. birželio pabaigoje. „Norime informuoti, kad išsiuntėme užklauską avia kompanijai dėl pinigų grąžinimo. Kai tik gausime grąžinimą iš avia kompanijos, pinigų grąžinsime Jums. Dėl susiklosčiusios situacijos pasaulyje užklauską skaičius avia kompanijai yra išaugęs. Dėl šios priežasties grąžinimas gali užtrukti iki dviejų trijų mėnesių. Kai tik turėsime naujienų, būtinai jus informuosime. Dėkojame už Jūsų supratimą.“

gumą“, – dėstė Klientų aptarnavimo grupę pasirašantys minėto prekės ženklo atstovai.

Kitame laiške, atsiųstame praėjusių metų lapkričio 20 d., moteriai tvirtinta, kad „prašymas dėl grąžinimo buvo užpildytas birželio 25 d. per oficialią formą – BSP“, pridėti ir pinigų grąžinimo prašymų numeriai. „Jūs galite užklausti Ukrainos oro linijų bendrovės, pateikus šiuos numerius, kada jie planuoja patvirtinti, nes iki šiol nepatvirtintas nė vienas jiems užpildytas prašymas dėl grąžinimo“, – tikino *Greitai.lt* atstovai.

Kone identišką atsakymo sulaukta ir 2021 m. vasario 1 d.: „Prašymas dėl grąžinimo Ukrainoje INT buvo užpildytas birželio 25. Šiuo metu prašymas nepatvirtintas. Kai Ukrainoje INT oro linijų bendrovė atliks grąžinimą mums, iniciuosime Jums“, – rašė skrydžių bilietų pardavimo tarpininkas.

„Man taip keista, tarpininkai dirba, gauna pelną, bet visiškai nusimeta nuo savęs visas atsakomybes. Atrodytų, kad mes, klientai, esame priversti būti jų verslo kreditoriais be jokio pinigų grąžinimo termino. Truputėlį nesąžininga – visiškai įstrigome... Jei nors patys *Greitai.lt* atstovai paskambintų, o dabar vien e. laiškais... Atgalinis ryšys – labai prastas“, – apmaudo dėl susiklosčiusios situacijos neslėpė Aistė.

Kadangi kauniečių pora atostogas planavo savarankiškai – per skrydžių bilietų pardavimo tarpininką įsigiję bilietus, atskirai – nedalyvaujant jokiame tarpininkui – rezervavo ir viešbutį. Už jį sumokėta tam tikra pinigų dalis. Pasak pašnekovės, šie pinigai buvo grąžinti be vargo. O 256 eurai, sumokėti už skrydžio bilietus, į sąskaitą nesugrįžo iki šiol.

Neturi galimybės?

Dėl tarsi tyruose atsidūrusio Aistės šauksmo, siekiant atgauti pinigų už atšauktą skrydį, „Kauno dienos“ žurnalistai kreipėsi į prekės ženklo *Greitai.lt* atstovus.

Pasak jų, skirtingai nei kelionių organizatoriai, bilietų pardavimo tarpininkas *Greitai.lt* skrydžių neorganizuoja ir nevykdo. Visais atvejais lėktuvų bilietus klientai esą įsigyja iš oro linijų bendrovių. Kaip teigiama, klientų pasirinkta avia kompanija turi tam tikrus įsipareigojimus – pasirūpinti klientais dingus bagažui, atidėjus skrydį ar jį atšaukus.

Svarbu žinoti, kad jei vartotojas nesulaukė pinigų grąžinimo ir oro vežėjas informavo, jog jie pervesti tarpininkui, reikia kreiptis į pastarąjį.

Akcentuojama, kad, pavyzdžiui, atidėjus skrydį, priklauso mai nuo laukimo laiko, oro linijų bendrovė pasirūpina keleivių maitinimu ir apgyvendinimu. O atšaukus skrydį įsipareigoja pasiūlyti keleiviams susigrąžinti už skrydį sumokėtą sumą arba sudaryti galimybę kuo greičiau vyksti tuo pačiu ar kitu jų pateiktam maršrutu.

„Lygiai tos pačios taisyklės galioja ir COVID-19 kontekste. Keleiviai ir transporto sektorius kenčia dėl susiklosčiusios situacijos. *Greitai.lt* supranta, kad keleiviai siekia atgauti už skrydžius, kuriais jie nepasinaudojo, oro transporto bendrovės sumokėtas pinigų. Oro transporto bendrovės siekia suvaldyti pini-

Buvo pažadėta sumokėti pinigų grąžinti per du tris mėnesius. Visi terminai praėjo.

ninką, prašydami grąžinti pinigų už atšauktus skrydžius, jis turi tai padaryti iš karto po to, kai oro vežėjas atlieka grąžinimą tarpininkui. Jei oro vežėjas neatlieka grąžinimo tarpininkui arba vartotojui nepavyksta susisiekti su tarpininku, dėl pinigų už atšauktą skrydį grąžinimo vartotojai taip pat gali kreiptis tiesiogiai į oro vežėją.

„Pažymime, kad, oro vežėjui atšaukus skrydį dėl koronaviruso situacijos, už pinigų grąžinimą yra atsakingas oro vežėjas, todėl, nagrinėdama tokio pobūdžio ginčą, kai skrydžio bilietai įsigyti per tarpininką, VVTAT vertintų, ar skrydžio bilietų tarpininkas įvykdė visus įsipareigojimus – tinkamai vartotojus informavo ir kreipėsi į oro vežėją dėl pinigų grąžinimo. Taip pat būtų vertinama, ar tarpininkas gavo pinigų iš oro vežėjo, ar pinigų grąžinimas užtruko dėl oro vežėjo kaltės“, – aiškino pašnekovė.

Ji pridūrė, kad tais atvejais, kai yra sudaroma tarpininkavimo sutartis tarp vartotojo ir tarpininko paslaugas teikiančios įmonės, kiekvieno atveju vartotojui turi būti suteikta išsami informacija apie kainą, mokesčius ir kt. Tai yra paslaugos teikėjas gali taikyti atitinkamą tarpininkavimo paslaugų mokestį, tačiau apie tai vartotojas turi būti tinkamai informuojamas prieš sudarant sutartį. Pasak N. Jarmulko, jei paslaugos pagal šią sutartį vartotojui buvo suteiktos, jis turėtų sumokėti numatytą paslaugų mokestį.

„Atkreipiame dėmesį, kad kiekvienas ginčo atvejis yra vertinamas individualiai ir nešališkai, remiantis ginčo šalių pateiktais įrodymais ir kitomis svarbiomis aplinkybėmis“, – aiškino VVTAT atstovė.

Svarbu žinoti, kad, jei vartotojas nesulaukė pinigų grąžinimo ir oro vežėjas informavo, jog jie pervesti tarpininkui, reikia kreiptis į pastarąjį.

Jeigu nepavyksta išspręsti ginčo su Lietuvoje registruotu tarpininku, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka vartotojas turi teisę kreiptis į VVTAT (www.vvtat.lt), o jeigu tarpininkas arba oro vežėjas registruoti kitoje ES šalyje, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje – kreiptis nemokamos pagalbos ir **Europos vartotojų centra** (www.ecc.lt).

Kreipėsi jau 30 žmonių

Nors į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (VVTAT) kauniečių pora dėl susiklosčiusios neatgaunamų pinigų situacijos nesikreipė, užsiminė apie tai pasvarstysiantys. Tačiau, kaip teigė šios tarnybos atstovai, 2020 m. VVTAT sulaukė apie 30 vartotojų prašymų dėl *Greitai.lt* įsigytų skrydžio bilietų. Dažnai skundai buvo išsprendžiami taikiai – ginčo šalims sutarus.

VVTAT pateiktas duomenimis, nuo 2020-ųjų pavasario prekės ženklas *Greitai.lt* priklauso Ot-ravo B.V., registruotai Nyderlanduose, iki tol priklausė bendrovei „Interneto partneris“.

Komentuodama Aistės atvejį, VVTAT atstovė Natalija Jarmulovič sakė, kad *Greitai.lt* veikia kaip tarpininkas. Todėl, jeigu vartotojai kreipiasi į tarpi-

256
eurai

- tiek Ukrainos kompanija liko skolinga kauniečių porai.

Praėjusių vasarą bilietus įsigijusi pora liko it musę kandusi: vietoj pinigų – pažadai

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Praėjusių vasarą per Greitai.lt bilietus įsigijusi kauniečių pora liko it musę kandusi – kelionei neįvykus dėl pandemijos, pažadas grąžinti pinigus įsuko žmones į užburtą ratą.

Norėjo į Odesą

Kaip "Kauno diena" pasakojo Aistė (vardas ir pavardė redakcijai žinomi – aut. past.), 2020-ųjų liepą turėjusio įvykti skrydžio Vilnius–Odesa–Vilnius bilietus jiedu su draugu pirkė praėjusių metų sausį. Tačiau, artėjant kelionės datai, birželį, iš skrydžių bilietų pardavimo tarpininko Greitai.lt sulaukė žinios, kad skrydis atšauktas dėl koronaviruso situacijos.

"Buvo pažadėta sumokėtus pinigus grąžinti per du tris mėnesius. Visi terminai praėjo. Bandant susisiekti su Greitai.lt atstovais, telefonu įsijungia autoatsakiklis, kuris informuoja, kad reikia kreiptis elektroniniu paštu. Tačiau parašius laišką gaunamas tas pats šabloniškas atsakymas – kai apmokėjimą inicijuos Ukrainos oro linijos, tada jie pinigus grąžins mums", – stebėjosi kaunietė.

Per Greitai.lt įsigyti bilietai apkarto, nes po atšaukto skrydžio – vargai atgaunant pinigus. (Justinos Lasauskaitės nuotr.)

Sulaukusi pastarojo atsakymo moteris susimąstė – jei vadovaujamasi tokia už skrydį sumokėtų pinigų grąžinimo schema, kokia atsakomybė tenka prekės ženklo Greitai.lt atstovams kaip tarpininkui? Paklausta, kodėl nusprendė kelionės bilietus įsigyti būtent čia, Aistė teigė, kad konkrečios priežasties nebuvo – tiesiog jiems su draugu iš visų internete matytų variantų atostogoms labiausiai tiko skrydžio data.

"Aišku, jeigu būtume žinoję, kad taip nutiks, gal būtų buvę protingiau skrydžio bilietus pirkti tiesiogiai iš Ukrainos oro linijų. Bet yra kaip yra. Galbūt tikrai ten didelis bumas, nespėja, bet iš Greitai.lt nesulaukiau jokio skambučio", – atviravo pašnekovė.

Siunčia laiškus

Elektroniniais laiškais pažadus apie pinigų grąžinimą kaunietei Greitai.lt pradėjo žarstyti dar 2020 m. birželio pabaigoje. "Norime informuoti, kad išsiuntėme užklausa aviakompanijai dėl pinigų grąžinimo. Kai tik gausime grąžinimą iš aviakompanijos, pinigus grąžinsime Jums. Dėl susiklosčiusios situacijos pasaulyje užklauskite skaičius aviakompanijai yra išaugę. Dėl šios priežasties, grąžinimas gali užtrukti iki dviejų trijų mėnesių. Kai tik turėsime naujienų, būtinai Jus informuosime. Dėkojame už Jūsų supratingumą", – dėstė Klientų aptarnavimo grupę pasirašantys minėto prekės ženklo atstovai.

Buvo pažadėta sumokėtus pinigus grąžinti per du tris mėnesius. Visi terminai praėjo.

Kitame laiške, atsiųstame praėjusių metų lapkričio 20 d., moteriai tvirtinta, kad "prašymas dėl grąžinimo buvo užpildytas birželio 25 per oficialią formą – BSP", pridėti ir pinigų grąžinimo prašymų numeriai. "Jūs galite užklausti Ukrainos oro linijų bendrovės, pateikus šiuos numerius, kada jie planuoja patvirtinti, nes iki šiol nėra patvirtintas nei vienas jiems užpildytas prašymas dėl grąžinimo", – tikino Greitai.lt atstovai.

Kone identiško atsakymo sulaukta ir 2021 m. vasario 1 d.: "Prašymas dėl grąžinimo Ukraine INT buvo užpildytas birželio 25. Šiuo metu prašymas nepatvirtintas. Kai Ukraine INT oro linijų bendrovė atliks grąžinimą mums, inicijuosime Jums", – rašė skrydžių bilietų pardavimo tarpininkas.

"Man taip keista, tarpininkai dirba, gauna pelną, bet visiškai nusimeta nuo savęs visas atsakomybes. Atrodytų, kad mes, klientai, esame priversti būti jų verslo kreditoriais be jokio pinigų grąžinimo termino. Truputėlį nesąžininga – visiškai įstrigome... Jei nors patys Greitai.lt atstovai paskambintų, o dabar – vien elektroniniai laišukai... Atgalinis ryšys – labai prastas", – apmaudo dėl susiklosčiusios situacijos neslėpė Aistė.

Kadangi kauniečių pora atostogas planavo savarankiškai – per skrydžių bilietų pardavimo tarpininką įsigiję bilietus, atskirai – nedalyvaujant jokiam tarpininkui – rezervavo ir viešbutį. Už pastarąjį sumokėta tam tikra pinigų dalis. Pasak pašnekovės, šie pinigai buvo grąžinti be vargo. O 256 eurai, sumokėti už skrydžio bilietus, į sąskaitą nesugrįžo iki šiol.

Neturi galimybių?

Dėl tarsi tyruose atsidūrusio Aistės šauksmo, siekiant atgauti pinigus už atšauktą skrydį, "Kauno dienos" žurnalistai kreipėsi į prekės ženklo Greitai.lt atstovus.

Pasak jų, skirtingai nei kelionių organizatoriai, bilietų pardavimo tarpininkas Greitai.lt skrydžių neorganizuoja ir nevykdo. Visais atvejais lėktuvo bilietus klientai ešą įsigyja iš oro linijų bendrovių. Kaip teigiama, klientų pasirinkta aviakompanija turi tam tikrus įsipareigojimus – pasirūpinti klientais dingus багаžui, skrydį atidėjus ar jį atšaukus.

Praėjusių vasarą bilietus įsigijusi pora liko it musę kandusi: vietoj pinigų – pažadai (... tęsinys)

Akcentuojama, kad, pavyzdžiui, atidėjus skrydį, priklausomai nuo laukimo laiko, oro linijų bendrovė pasirūpina keleivių maitinimu ir apgyvendinimu. O atšaukus skrydį įsipareigoja pasiūlyti keleiviams susigrąžinti už skrydį sumokėtą sumą arba sudaryti galimybes kuo greičiau vykti tuo pačiu ar kitu jų pageidaujamu maršrutu.

"Lygiai tos pačios taisyklės galioja ir COVID-19 kontekste. Keleiviai ir transporto sektorius kenčia dėl susiklosčiusios situacijos. Greitai.lt supranta, kad keleiviai siekia atgauti už skrydžius, kuriais jie nepasinaudojo, oro transporto bendrovėms sumokėtus pinigus. Oro transporto bendrovės siekia suvaldyti pinigų srautus ir kaip kompensacijas keleiviams taip pat siūlo skrydžių kuponus ar kitokias priemones. Perimti oro transporto bendrovių pareigų Greitai.lt neturi nei teisinių, nei fizinių galimybių. Iki šiol iš oro transporto bendrovių neatgavę pinigų už skrydžio bilietus keleiviai turėtų kreiptis į jų skrydį atšaukusias oro linijas, kurios ir yra galutinis už skrydžius sumokėtų pinigų turėtojas. Kai oro linijos pinigus už nepanaudotus bilietus klientams grąžina per pardavimo tarpininką, Greitai.lt nedelsiant juos perveda savo klientams", – dėstoma dienraščiui pateiktame atsakyme.

Kovo 2 d. "Kauno diena" elektroniniu paštu išsiuntė klausimus "Ukraine International Airlines" atstovams teiraudamasi, dėl kokios priežasties Aistei ir jos draugui iki šiol nėra grąžinti už neįvykusį skrydį Vilnius–Odesa–Vilnius sumokėti pinigai. Tačiau atsakymo taip ir nesulaukta.

Susidaro įspūdis, kad skrydį atšaukusi "Ukraine International Airlines" vengia viešumo. (Vilmanto Raupelio nuotr.)

Kreipėsi jau 30 žmonių

Nors į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (VVTAT) kauniečių pora dėl susiklosčiusios neatgaunamų pinigų situacijos nesikreipė, užsiminė apie tai pasvarstysiantys. Tačiau, kaip teigė šios tarnybos atstovai, 2020 m. VVTAT sulaukė apie 30 vartotojų prašymų dėl Greitai.lt įsigytų skrydžio bilietų. Dažnai skundai buvo išsprendžiami taikiai – ginčo šalims sutarus.

VVTAT pateiktais duomenimis, nuo 2020-ųjų pavasario prekės ženklas Greitai.lt priklauso Otravo B.V, registruotai Nyderlanduose, iki tol priklausė bendrovei "Interneto partneris".

Komentuodama Aistės atvejį, VVTAT atstovė Natalija Jarmulkovič sakė, kad Greitai.lt veikia kaip tarpininkas. Todėl jeigu vartotojai kreipiasi į tarpininką, prašydami grąžinti pinigus už atšauktus skrydžius, jis turi tai padaryti iš karto po to, kai oro vežėjas atlieka grąžinimą tarpininkui. Jei oro vežėjas neatlieka grąžinimo tarpininkui arba vartotojui nepavyksta susisiekti su tarpininku, dėl pinigų už atšauktą skrydį grąžinimo vartotojai taip pat gali kreiptis tiesiogiai į oro vežėją.

"Pažymime, kad, oro vežėjui atšaukus skrydį dėl koronaviruso situacijos, už pinigų grąžinimą yra atsakingas oro vežėjas, todėl, nagrinėdama tokio pobūdžio ginčą, kai skrydžio bilietai įsigyti per tarpininką, VVTAT vertintų, ar skrydžio bilietų tarpininkas įvykdė visus įsipareigojimus – tinkamai vartotojus informavo ir kreipėsi į oro vežėją dėl pinigų grąžinimo. Taip pat būtų vertinama, ar tarpininkas gavo pinigus iš oro vežėjo, ar pinigų grąžinimas užtruko dėl oro vežėjo kaltės", – aiškino pašnekovė.

Ji pridūrė, kad tais atvejais, kai yra sudaroma tarpininkavimo sutartis tarp vartotojo ir tarpininko paslaugas teikiančios įmonės, kiekvienu atveju vartotojui turi būti suteikta išsami informacija apie kainą, mokesčius ir kt. Tai yra paslaugos teikėjas gali taikyti atitinkamą tarpininkavimo paslaugų mokesť, tačiau apie tai vartotojas turi būti tinkamai informuojamas prieš sudarant sutartį. Pasak N.Jarmulkovič, jei paslaugos pagal šią sutartį vartotojui buvo suteiktos, jis turėtų sumokėti numatytą paslaugų mokesť.

"Atkreipiame dėmesį, kad kiekvienas ginčo atvejis yra vertinamas individualiai ir nešališkai, remiantis ginčo šalių pateiktais įrodymais ir kitomis svarbiomis aplinkybėmis", – aiškino VVTAT atstovė.

256 eurai – tiek Ukrainos kompanija liko skolinga kauniečių porai.

Svarbu žinoti, kad jei vartotojas nesulaukė pinigų grąžinimo ir oro vežėjas informavo, kad jie pervesti tarpininkui, reikia kreiptis į pastarąjį.

Jeigu nepavyksta išspręsti ginčo su Lietuvoje registruotu tarpininku, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka vartotojas turi teisę kreiptis į VVTAT (www.vvtat.lt), o jeigu tarpininkas arba oro vežėjas registruoti kitoje ES šalyje, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje – kreiptis nemokamos pagalbos į **Europos vartotojų centrą** (www.ecc.lt).

<https://kauno.diena.lt/naujienos/kaunas/miesto-pulsas/praejusia-vasara-bilietus-isingijusi-pora-liko-it-muse-kandusi-vietoj-pinigu-pazadai-1015509>

Praėjusių vasarą bilietus įsigijusi pora liko it musę kandusi: vietoj pinigų – pažadai

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Praėjusių vasarą per Greitai.lt bilietus įsigijusi kauniečių pora liko it musę kandusi – kelionei neįvykus dėl pandemijos, pažadas grąžinti pinigus įsuko žmones į užburtą ratą.

Norėjo į Odesą

Kaip "Kauno diena" pasakojo Aistė (vardas ir pavardė redakcijai žinomi – aut. past.), 2020-ųjų liepą turėjusio įvykti skrydžio Vilnius–Odesa–Vilnius bilietus jiedu su draugu pirkė praėjusių metų sausį. Tačiau, artėjant kelionės datai, birželį, iš skrydžių bilietų pardavimo tarpininko Greitai.lt sulaukė žinios, kad skrydis atšauktas dėl koronaviruso situacijos.

"Buvo pažadėta sumokėtus pinigus grąžinti per du tris mėnesius. Visi terminai praėjo. Bandant susisiekti su Greitai.lt atstovais, telefonu įsijungia autoatsakiklis, kuris informuoja, kad reikia kreiptis elektroniniu paštu. Tačiau parašius laišką gaunamas tas pats šabloniškas atsakymas – kai apmokėjimą inicijuos Ukrainos oro linijos, tada jie pinigus grąžins mums", – stebėjosi kaunietė.

Per Greitai.lt įsigyti bilietai apkarto, nes po atšaukto skrydžio – vargai atgaunant pinigus. (Justinos Lasauskaitės nuotr.)

Sulaukusi pastarojo atsakymo moteris susimąstė – jei vadovaujamasi tokia už skrydį sumokėtų pinigų grąžinimo schema, kokia atsakomybė tenka prekės ženklo Greitai.lt atstovams kaip tarpininkui? Paklausta, kodėl nusprendė kelionės bilietus įsigyti būtent čia, Aistė teigė, kad konkrečios priežasties nebuvo – tiesiog jiems su draugu iš visų internete matytų variantų atostogoms labiausiai tiko skrydžio data.

"Aišku, jeigu būtume žinoję, kad taip nutiks, gal būtų buvę protingiau skrydžio bilietus pirkti tiesiogiai iš Ukrainos oro linijų. Bet yra kaip yra. Galbūt tikrai ten didelis bumas, nespėja, bet iš Greitai.lt nesulaukiau jokio skambučio", – atviravo pašnekovė.

Siunčia laiškus

Elektroniniais laiškais pažadus apie pinigų grąžinimą kaunietei Greitai.lt pradėjo žarstyti dar 2020 m. birželio pabaigoje. "Norime informuoti, kad išsiuntėme užklausa aviakompanijai dėl pinigų grąžinimo. Kai tik gausime grąžinimą iš aviakompanijos, pinigus grąžinsime Jums. Dėl susiklosčiusios situacijos pasaulyje užklauskų skaičius aviakompanijai yra išaugęs. Dėl šios priežasties, grąžinimas gali užtrukti iki dviejų trijų mėnesių. Kai tik turėsime naujienų, būtinai Jus informuosime. Dėkojame už Jūsų supratingumą", – dėstė Klientų aptarnavimo grupę pasirašantys minėto prekės ženklo atstovai.

Buvo pažadėta sumokėtus pinigus grąžinti per du tris mėnesius. Visi terminai praėjo.

Kitame laiške, atsiųstame praėjusių metų lapkričio 20 d., moteriai tvirtinta, kad "prašymas dėl grąžinimo buvo užpildytas birželio 25 per oficialią formą – BSP", pridėti ir pinigų grąžinimo prašymų numeriai. "Jūs galite užklausti Ukrainos oro linijų bendrovės, pateikus šiuos numerius, kada jie planuoja patvirtinti, nes iki šiol nėra patvirtintas nei vienas jiems užpildytas prašymas dėl grąžinimo", – tikino Greitai.lt atstovai.

Kone identiško atsakymo sulaukta ir 2021 m. vasario 1 d.: "Prašymas dėl grąžinimo Ukraine INT buvo užpildytas birželio 25. Šiuo metu prašymas nepatvirtintas. Kai Ukraine INT oro linijų bendrovė atliks grąžinimą mums, inicijuosime Jums", – rašė skrydžių bilietų pardavimo tarpininkas.

"Man taip keista, tarpininkai dirba, gauna pelną, bet visiškai nusimeta nuo savęs visas atsakomybes. Atrodytų, kad mes, klientai, esame priversti būti jų verslo kreditoriais be jokio pinigų grąžinimo termino. Truputėlį nesąžininga – visiškai įstrigome... Jei nors patys Greitai.lt atstovai paskambintų, o dabar – vien elektroniniai laišukai... Atgalinis ryšys – labai prastas", – apmaudo dėl susiklosčiusios situacijos neslėpė Aistė.

Kadangi kauniečių pora atostogas planavo savarankiškai – per skrydžių bilietų pardavimo tarpininką įsigiję bilietus, atskirai – nedalyvaujant jokiam tarpininkui – rezervavo ir viešbutį. Už pastarąjį sumokėta tam tikra pinigų dalis. Pasak pašnekovės, šie pinigai buvo grąžinti be vargo. O 256 eurai, sumokėti už skrydžio bilietus, į sąskaitą nesugrįžo iki šiol.

Neturi galimybių?

Dėl tarsi tyruose atsidūrusio Aistės šauksmo, siekiant atgauti pinigus už atšauktą skrydį, "Kauno dienos" žurnalistai kreipėsi į prekės ženklo Greitai.lt atstovus.

Pasak jų, skirtingai nei kelionių organizatoriai, bilietų pardavimo tarpininkas Greitai.lt skrydžių neorganizuoja ir nevykdo. Visais atvejais lėktuvo bilietus klientai ešą įsigyja iš oro linijų bendrovių. Kaip teigiama, klientų pasirinkta aviakompanija turi tam tikrus įsipareigojimus – pasirūpinti klientais dingus багаžui, skrydį atidėjus ar jį atšaukus.

Praėjusių vasarą bilietus įsigijusi pora liko it musę kandusi: vietoj pinigų – pažadai (... tęsinys)

Akcentuojama, kad, pavyzdžiui, atidėjus skrydį, priklausomai nuo laukimo laiko, oro linijų bendrovė pasirūpina keleivių maitinimu ir apgyvendinimu. O atšaukus skrydį įsipareigoja pasiūlyti keleiviams susigrąžinti už skrydį sumokėtą sumą arba sudaryti galimybes kuo greičiau vykti tuo pačiu ar kitu jų pageidaujama maršrutu.

"Lygiai tos pačios taisyklės galioja ir COVID-19 kontekste. Keleiviai ir transporto sektorius kenčia dėl susiklosčiusios situacijos. Greitai.lt supranta, kad keleiviai siekia atgauti už skrydžius, kuriais jie nepasinaudojo, oro transporto bendrovėms sumokėtus pinigus. Oro transporto bendrovės siekia suvaldyti pinigų srautus ir kaip kompensacijas keleiviams taip pat siūlo skrydžių kuponus ar kitokias priemones. Perimti oro transporto bendrovių pareigų Greitai.lt neturi nei teisinių, nei fizinių galimybių. Iki šiol iš oro transporto bendrovių neatgavę pinigų už skrydžio bilietus keleiviai turėtų kreiptis į jų skrydį atšaukusias oro linijas, kurios ir yra galutinis už skrydžius sumokėtų pinigų turėtojas. Kai oro linijos pinigus už nepanaudotus bilietus klientams grąžina per pardavimo tarpininką, Greitai.lt nedelsiant juos perveda savo klientams", – dėstoma dienraščiui pateiktame atsakyme.

Kovo 2 d. "Kauno diena" elektroniniu paštu išsiuntė klausimus "Ukraine International Airlines" atstovams teiraudamasi, dėl kokios priežasties Aistei ir jos draugui iki šiol nėra grąžinti už neįvykusį skrydį Vilnius–Odesa–Vilnius sumokėti pinigai. Tačiau atsakymo taip ir nesulaukta.

Susidaro įspūdis, kad skrydį atšaukusi "Ukraine International Airlines" vengia viešumo. (Vilmanto Raupelio nuotr.)

Kreipėsi jau 30 žmonių

Nors į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (VVTAT) kauniečių pora dėl susiklosčiusios neatgaunamų pinigų situacijos nesikreipė, užsiminė apie tai pasvarstysiantys. Tačiau, kaip teigė šios tarnybos atstovai, 2020 m. VVTAT sulaukė apie 30 vartotojų prašymų dėl Greitai.lt įsigytų skrydžio bilietų. Dažnai skundai buvo išsprendžiami taikiai – ginčo šalims sutarus.

VVTAT pateiktais duomenimis, nuo 2020-ųjų pavasario prekės ženklas Greitai.lt priklauso Otravo B.V, registruotai Nyderlanduose, iki tol priklausė bendrovei "Interneto partneris".

Komentuodama Aistės atvejį, VVTAT atstovė Natalija Jarmulkovič sakė, kad Greitai.lt veikia kaip tarpininkas. Todėl jeigu vartotojai kreipiasi į tarpininką, prašydami grąžinti pinigus už atšauktus skrydžius, jis turi tai padaryti iš karto po to, kai oro vežėjas atlieka grąžinimą tarpininkui. Jei oro vežėjas neatlieka grąžinimo tarpininkui arba vartotojui nepavyksta susisiekti su tarpininku, dėl pinigų už atšauktą skrydį grąžinimo vartotojai taip pat gali kreiptis tiesiogiai į oro vežėją.

"Pažymime, kad, oro vežėjui atšaukus skrydį dėl koronaviruso situacijos, už pinigų grąžinimą yra atsakingas oro vežėjas, todėl, nagrinėdama tokio pobūdžio ginčą, kai skrydžio bilietai įsigyti per tarpininką, VVTAT vertintų, ar skrydžio bilietų tarpininkas įvykdė visus įsipareigojimus – tinkamai vartotojus informavo ir kreipėsi į oro vežėją dėl pinigų grąžinimo. Taip pat būtų vertinama, ar tarpininkas gavo pinigus iš oro vežėjo, ar pinigų grąžinimas užtruko dėl oro vežėjo kaltės", – aiškino pašnekovė.

Ji pridūrė, kad tais atvejais, kai yra sudaroma tarpininkavimo sutartis tarp vartotojo ir tarpininko paslaugas teikiančios įmonės, kiekvienu atveju vartotojui turi būti suteikta išsami informacija apie kainą, mokesčius ir kt. Tai yra paslaugos teikėjas gali taikyti atitinkamą tarpininkavimo paslaugų mokestį, tačiau apie tai vartotojas turi būti tinkamai informuojamas prieš sudarant sutartį. Pasak N.Jarmulkovič, jei paslaugos pagal šią sutartį vartotojui buvo suteiktos, jis turėtų sumokėti numatytą paslaugų mokestį.

"Atkreipiame dėmesį, kad kiekvienas ginčo atvejis yra vertinamas individualiai ir nešališkai, remiantis ginčo šalių pateiktais įrodymais ir kitomis svarbiomis aplinkybėmis", – aiškino VVTAT atstovė.

256 eurai – tiek Ukrainos kompanija liko skolinga kauniečių porai.

Svarbu žinoti, kad jei vartotojas nesulaukė pinigų grąžinimo ir oro vežėjas informavo, kad jie pervesti tarpininkui, reikia kreiptis į pastarąjį.

Jeigu nepavyksta išspręsti ginčo su Lietuvoje registruotu tarpininku, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka vartotojas turi teisę kreiptis į VVTAT (www.vvtat.lt), o jeigu tarpininkas arba oro vežėjas registruoti kitoje ES šalyje, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje – kreiptis nemokamos pagalbos į **Europos vartotojų centrą** (www.ecc.lt).

<https://klaipeda.diena.lt/naujienos/kaunas/miesto-pulsas/praejusia-vasara-bilietus-isigijusi-pora-liko-it-muse-kandusi-vietoj-pinigu-pazadai-1015509>

Praėjusių vasarą bilietus įsigijusi pora liko it musę kandusi: vietoj pinigų – pažadai

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Praėjusių vasarą per Greitai.lt bilietus įsigijusi kauniečių pora liko it musę kandusi – kelionei neįvykus dėl pandemijos, pažadas grąžinti pinigus įsuko žmones į užburtą ratą.

Norėjo į Odesą

Kaip "Kauno diena" pasakojo Aistė (vardas ir pavardė redakcijai žinomi – aut. past.), 2020-ųjų liepą turėjusio įvykti skrydžio Vilnius–Odesa–Vilnius bilietus jiedu su draugu pirkė praėjusių metų sausį. Tačiau, artėjant kelionės datai, birželį, iš skrydžių bilietų pardavimo tarpininko Greitai.lt sulaukė žinios, kad skrydis atšauktas dėl koronaviruso situacijos.

"Buvo pažadėta sumokėtus pinigus grąžinti per du tris mėnesius. Visi terminai praėjo. Bandant susisiekti su Greitai.lt atstovais, telefonu įsijungia autoatsakiklis, kuris informuoja, kad reikia kreiptis elektroniniu paštu. Tačiau parašius laišką gaunamas tas pats šabloniškas atsakymas – kai apmokėjimą inicijuos Ukrainos oro linijos, tada jie pinigus grąžins mums", – stebėjosi kaunietė.

Per Greitai.lt įsigyti bilietai apkarto, nes po atšaukto skrydžio – vargai atgaunant pinigus. (Justinos Lasauskaitės nuotr.)

Sulaukusi pastarojo atsakymo moteris susimąstė – jei vadovaujamasi tokia už skrydį sumokėtų pinigų grąžinimo schema, kokia atsakomybė tenka prekės ženklo Greitai.lt atstovams kaip tarpininkui? Paklausta, kodėl nusprendė kelionės bilietus įsigyti būtent čia, Aistė teigė, kad konkrečios priežasties nebuvo – tiesiog jiems su draugu iš visų internete matytų variantų atostogoms labiausiai tiko skrydžio data.

"Aišku, jeigu būtume žinoję, kad taip nutiks, gal būtų buvę protingiau skrydžio bilietus pirkti tiesiogiai iš Ukrainos oro linijų. Bet yra kaip yra. Galbūt tikrai ten didelis bumas, nespėja, bet iš Greitai.lt nesulaukiau jokio skambučio", – atviravo pašnekovė.

Siunčia laiškus

Elektroniniais laiškais pažadus apie pinigų grąžinimą kaunietei Greitai.lt pradėjo žarstyti dar 2020 m. birželio pabaigoje. "Norime informuoti, kad išsiuntėme užklausą aviakompanijai dėl pinigų grąžinimo. Kai tik gausime grąžinimą iš aviakompanijos, pinigus grąžinsime Jums. Dėl susiklosčiusios situacijos pasaulyje užklausų skaičius aviakompanijai yra išaugęs. Dėl šios priežasties, grąžinimas gali užtrukti iki dviejų trijų mėnesių. Kai tik turėsime naujienų, būtinai Jus informuosime. Dėkojame už Jūsų supratingumą", – dėstė Klientų aptarnavimo grupę pasirašantys minėto prekės ženklo atstovai.

Buvo pažadėta sumokėtus pinigus grąžinti per du tris mėnesius. Visi terminai praėjo.

Kitame laiške, atsiųstame praėjusių metų lapkričio 20 d., moteriai tvirtinta, kad "prašymas dėl grąžinimo buvo užpildytas birželio 25 per oficialią formą – BSP", pridėti ir pinigų grąžinimo prašymų numeriai. "Jūs galite užklausti Ukrainos oro linijų bendrovės, pateikus šiuos numerius, kada jie planuoja patvirtinti, nes iki šiol nėra patvirtintas nei vienas jiems užpildytas prašymas dėl grąžinimo", – tikino Greitai.lt atstovai.

Kone identiško atsakymo sulaukta ir 2021 m. vasario 1 d.: "Prašymas dėl grąžinimo Ukraine INT buvo užpildytas birželio 25. Šiuo metu prašymas nepatvirtintas. Kai Ukraine INT oro linijų bendrovė atliks grąžinimą mums, inicijuosime Jums", – rašė skrydžių bilietų pardavimo tarpininkas.

"Man taip keista, tarpininkai dirba, gauna pelną, bet visiškai nusimeta nuo savęs visas atsakomybes. Atrodytų, kad mes, klientai, esame priversti būti jų verslo kreditoriais be jokio pinigų grąžinimo termino. Truputėlį nesąžininga – visiškai įstrigome... Jei nors patys Greitai.lt atstovai paskambintų, o dabar – vien elektroniniai laišukai... Atgalinis ryšys – labai prastas", – apmaudo dėl susiklosčiusios situacijos neslėpė Aistė.

Kadangi kauniečių pora atostogas planavo savarankiškai – per skrydžių bilietų pardavimo tarpininką įsigiję bilietus, atskirai – nedalyvaujant jokiam tarpininkui – rezervavo ir viešbutį. Už pastarąjį sumokėta tam tikra pinigų dalis. Pasak pašnekovės, šie pinigai buvo grąžinti be vargo. O 256 eurai, sumokėti už skrydžio bilietus, į sąskaitą nesugrįžo iki šiol.

Neturi galimybių?

Dėl tarsi tyruose atsidūrusio Aistės šauksmo, siekiant atgauti pinigus už atšauktą skrydį, "Kauno dienos" žurnalistai kreipėsi į prekės ženklo Greitai.lt atstovus.

Pasak jų, skirtingai nei kelionių organizatoriai, bilietų pardavimo tarpininkas Greitai.lt skrydžių neorganizuoja ir nevykdo. Visais atvejais lėktuvo bilietus klientai esą įsigyja iš oro linijų bendrovių. Kaip teigiama, klientų pasirinkta aviakompanija turi tam tikrus įsipareigojimus – pasirūpinti klientais dingus багаžui, skrydį atidėjus ar jį atšaukus.

Praėjusių vasarą bilietus įsigijusi pora liko it musę kandusi: vietoj pinigų – pažadai (... tęsinys)

Akcentuojama, kad, pavyzdžiui, atidėjus skrydį, priklausomai nuo laukimo laiko, oro linijų bendrovė pasirūpina keleivių maitinimu ir apgyvendinimu. O atšaukus skrydį įsipareigoja pasiūlyti keleiviams susigrąžinti už skrydį sumokėtą sumą arba sudaryti galimybes kuo greičiau vykti tuo pačiu ar kitu jų pageidaujamu maršrutu.

"Lygiai tos pačios taisyklės galioja ir COVID-19 kontekste. Keleiviai ir transporto sektorius kenčia dėl susiklosčiusios situacijos. Greitai.lt supranta, kad keleiviai siekia atgauti už skrydžius, kuriais jie nepasinaudojo, oro transporto bendrovėms sumokėtus pinigus. Oro transporto bendrovės siekia suvaldyti pinigų srautus ir kaip kompensacijas keleiviams taip pat siūlo skrydžių kuponus ar kitokias priemones. Perimti oro transporto bendrovių pareigų Greitai.lt neturi nei teisinių, nei fizinių galimybių. Iki šiol iš oro transporto bendrovių neatgavę pinigų už skrydžio bilietus keleiviai turėtų kreiptis į jų skrydį atšaukusias oro linijas, kurios ir yra galutinis už skrydžius sumokėtų pinigų turėtojas. Kai oro linijos pinigus už nepanaudotus bilietus klientams grąžina per pardavimo tarpininką, Greitai.lt nedelsiant juos perveda savo klientams", – dėstoma dienraščiui pateiktame atsakyme.

Kovo 2 d. "Kauno diena" elektroniniu paštu išsiuntė klausimus "Ukraine International Airlines" atstovams teiraudamasi, dėl kokios priežasties Aistei ir jos draugui iki šiol nėra grąžinti už neįvykusį skrydį Vilnius–Odesa–Vilnius sumokėti pinigai. Tačiau atsakymo taip ir nesulaukta.

Susidaro įspūdis, kad skrydį atšaukusi "Ukraine International Airlines" vengia viešumo. (Vilmanto Raupelio nuotr.)

Kreipėsi jau 30 žmonių

Nors į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (VVTAT) kauniečių pora dėl susiklosčiusios neatgaunamų pinigų situacijos nesikreipė, užsiminė apie tai pasvarstysiantys. Tačiau, kaip teigė šios tarnybos atstovai, 2020 m. VVTAT sulaukė apie 30 vartotojų prašymų dėl Greitai.lt įsigytų skrydžio bilietų. Dažnai skundai buvo išsprendžiami taikiai – ginčo šalims sutarus.

VVTAT pateiktais duomenimis, nuo 2020-ųjų pavasario prekės ženklas Greitai.lt priklauso Otravo B.V, registruotai Nyderlanduose, iki tol priklausė bendrovei "Interneto partneris".

Komentuodama Aistės atvejį, VVTAT atstovė Natalija Jarmulkovič sakė, kad Greitai.lt veikia kaip tarpininkas. Todėl jeigu vartotojai kreipiasi į tarpininką, prašydami grąžinti pinigus už atšauktus skrydžius, jis turi tai padaryti iš karto po to, kai oro vežėjas atlieka grąžinimą tarpininkui. Jei oro vežėjas neatlieka grąžinimo tarpininkui arba vartotojui nepavyksta susisiekti su tarpininku, dėl pinigų už atšauktą skrydį grąžinimo vartotojai taip pat gali kreiptis tiesiogiai į oro vežėją.

"Pažymime, kad, oro vežėjui atšaukus skrydį dėl koronaviruso situacijos, už pinigų grąžinimą yra atsakingas oro vežėjas, todėl, nagrinėdama tokio pobūdžio ginčą, kai skrydžio bilietai įsigyti per tarpininką, VVTAT vertintų, ar skrydžio bilietų tarpininkas įvykdė visus įsipareigojimus – tinkamai vartotojus informavo ir kreipėsi į oro vežėją dėl pinigų grąžinimo. Taip pat būtų vertinama, ar tarpininkas gavo pinigus iš oro vežėjo, ar pinigų grąžinimas užtruko dėl oro vežėjo kaltės", – aiškino pašnekovė.

Ji pridūrė, kad tais atvejais, kai yra sudaroma tarpininkavimo sutartis tarp vartotojo ir tarpininko paslaugas teikiančios įmonės, kiekvienu atveju vartotojui turi būti suteikta išsami informacija apie kainą, mokesčius ir kt. Tai yra paslaugos teikėjas gali taikyti atitinkamą tarpininkavimo paslaugų mokesť, tačiau apie tai vartotojas turi būti tinkamai informuojamas prieš sudarant sutartį. Pasak N.Jarmulkovič, jei paslaugos pagal šią sutartį vartotojui buvo suteiktos, jis turėtų sumokėti numatytą paslaugų mokesť.

"Atkreipiame dėmesį, kad kiekvienas ginčo atvejis yra vertinamas individualiai ir nešališkai, remiantis ginčo šalių pateiktais įrodymais ir kitomis svarbiomis aplinkybėmis", – aiškino VVTAT atstovė.

256 eurai – tiek Ukrainos kompanija liko skolinga kauniečių porai.

Svarbu žinoti, kad jei vartotojas nesulaukė pinigų grąžinimo ir oro vežėjas informavo, kad jie pervesti tarpininkui, reikia kreiptis į pastarąjį.

Jeigu nepavyksta išspręsti ginčo su Lietuvoje registruotu tarpininku, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka vartotojas turi teisę kreiptis į VVTAT (www.vvtat.lt), o jeigu tarpininkas arba oro vežėjas registruoti kitoje ES šalyje, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje – kreiptis nemokamos pagalbos į **Europos vartotojų centrą** (www.ecc.lt).

<http://www.diena.lt/naujienos/kaunas/miesto-pulsas/praejusia-vasara-bilietus-isigijusi-pora-liko-it-muse-kandusi-vietoj-pinigu-pazadai-1015509>



Šaltinis: Kauno diena
Publikavimo data: 2021-03-25, ketvirtadienis
Puslapis: 14
Plotas: 1341 kv. cm
Tiražas: 17500
Regionas: Kaunas

Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

14 ekonomika

kaunodiena.lt/naujienos/ekonomika

Kuriami nauji ekonomikos scenarijai

Pasak Lietuvos banko, bendras pandemijos antrosios bangos poveikis ekonomikai yra mažesnis nei pirmosios, nors skirtingi ekonomikos sektoriai yra paveikti labai netolygiai. Šalies ekonomika pernai susitraukė 0,8 proc., tačiau pastebimai didėjo tiek verslo, tiek gyventojų indėliai.

Tikimasi greitesnio augimo

Toks ekonomikos atsparumas leidžia gerinti šių metų bendrojo vidaus produkto (BVP) augimo prognozę: palyginti su gruodžio mėnesiu, ji padidinta 1 proc. – iki 2,9 proc.

„Labiausiai paveiktas paslaugų sektorius vis dar jaučia viruso plitimui stabdyti įvestų suvaržymų našta, tačiau pramonė ir eksportuotojai didina apskaus svariai prisideda mi prie spartesnio ekonomikos atsigavimo. Ypač nuddžiugino eksporto struktūros pokyčiai ir akivaizdžiai ūgtelėjusi aukštesnės pridėtinės vertės produktų, tokių kaip vakcinų gamybai naudojamų reagentų, eksport dalis“, – komentavo Lietuvos banko valdybos pirmininkas Vitas Vasiliauskas.

Daugiau nei 9 proc. BVP siekusi viešųjų išlaidų injekcija paremtas Lietuvos ūkis 2020 m. susitraukė tik 0,8 proc., ir tai buvo vienas geriausių rodiklių ES. Toks ekonomikos atsparumas ir numatomas įsibėgėsiantis gyventojų vakcinavimas leidžia prognozuoti, kad ekonomika šiemet pradės atsigauti sparčiau. Lietuvos banko pagrindiniame ūkio raidos scenarijuje prognozuojama, kad ekonominį aktyvumą varžantys ribojimai 2021 m. bus laisvinami, tačiau dalis iš jų dar galios artimiausius keletą ketvirčių.

Pasak Lietuvos banko, mažėjant įvairių suvaržymų, turėtų pastebimai kilti privatusis vartojimas. Jį papildomai skatins atidėta paklausa, kai tiek gyventojai, tiek įmonės dalį pirkinių dėl įvairių ribojimų atidėjo atečiai. Pagrindinio scenarijaus atveju numatoma, kad BVP šiemet augs 2,9 proc., o kitąmet – 5,1 proc.

Parngti trys variantai

Vis dėlto neapibrėžtumas tebėra didelis, todėl Lietuvos banko ekonomistai parėngė ir alternatyvius ūkio raidos scenarijus. Atsilaurojo scenarijaus atveju pandemija artimiausiu metu būtų suvaldoma tik ribotu mastu, o BVP augimas siektų 1,1 proc. šiemet ir 3,5 proc. kitąmet. Palankiojo scenarijaus atveju pandemija būtų gana sėkmingai suvaldoma jau artimiausiu metu, o BVP augimas siektų 3,8 proc. 2021 m. ir 6 proc. 2022 m.

Keičiantis pasaulio ir Lietuvos ekonomikų situacijai, pra-

deda keistis ir infliacijos raida. Dėl geresnių pasaulinės ekonominės raidos lūkesčių ir ribojamos gamybos pastaraisiais mėnesiais gerokai šoktelėjo naftos kainos. Tai didina bendrąją infliaciją, ir tai bus svarbiausia jos padidėjimo priežastis 2021 m. Vis dėlto maisto ir paslaugų kainos kyla lėčiau, todėl prognozuojama, kad infliacija tebebus palyginti nedidelė: 2021 m. – 1,6 proc. (ankstesnė prognozė – 1,1 proc.), o 2022 m. – 1,9 proc. Numatoma, kad darbo užmokestis kils sparčiau nei kainos – atitinkamai 6,3 proc. šiemet ir 5,5 proc. kitąmet.

Verslui skolinata mažiau

Indėliai bankuose 2020 m. augo beveik 30 proc. – iki 32 mlrd. eurų. Gyventojų indėliai padidėjo penktadaliu, imonių – daugiau nei trečdaliu. Šią tendenciją iš esmės lėmė pandemijos poveikis – gyventojai ir įmonės dėl nežinomybės neskuobėjo išlaikyti ir buvo linke kaupti pinigų.

Skolinimo tendencijos išsiskyrė. Gyventojų paskolų portfelis per metus išaugo 6,6 proc. – iki 11 mlrd. eurų. Jame dominavo būsto paskolos, augusios 7,7 proc., – iki 8,8 mlrd. eurų. Užtat verslo paskolų portfelis sumažėjo 15 proc. – iki 7,8 mlrd. eurų. Tiesa, anot Lietuvos banko ekspertų, verslo skolinimosi poreikį sumažino įmonybės pagalbos priemonės, įvesti vidaus rezervai, taip pat ir pristabdyti plėtos planai.

Bankams – ne taip jau blogai

Lietuvos banko duomenimis, bendras bankų pelnas pernai sumenko 16,4 proc., arba 54,769 mln. eurų. Pelningai dirbo vienuolika bankų ir užsienio bankų filialų, nuostolių patyrė penki rinkos dalyviai. Daugiau kaip du trečdaliai jų uždirbo 279,711 mln. eurų pelno teko „Swedbank“ ir SEB bankui.

Šiaulių banko grupės pelnas sumažėjo 18,7 proc., iki 43,014 mln. eurų (15,4 proc.). Medicinos banko pelnas pernai buvo 3,838 mln. eurų, „GF banko“ – 889 tūkst. eurų, „Mano banko“ – 514 tūkst. eurų, o „Revolut Bank“, „European Merchant Bank“, „PayRay Bank“ ir „Fjord Bank“ patyrė atitinkamai 1,714 mln., 2,792 mln. eurų, 669 tūkst. eurų ir 997 tūkst. eurų nuostolių.

Bankų turtas išaugo daugiau nei penktadaliu – iki 38 mlrd. eurų, tačiau daugiausia padidėjo lėšos Lietuvos banke ar kitose kredito įstaigose. Jos sudarė beveik 41 proc. bankų turto. Tai bankams kainavo beveik 43 mln. eurų išlaidų palūkanoms, kurios, palyginti su 2019 m., išaugo net 65 proc.

Parėngė Alfrėdas Zdramys

Ketvirtis skundų dėl

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (VMVT) per 2020 m. vien dėl maisto saugos ir kokybės užregistravo ir ištyrė beveik 2 tūkst. vartotojų pranešimų, iš kurių ketvirtadalis (26 proc.) pasitvirtino. Dažniausiai vartotojai į VMVT kreipiasi dėl įsigytų nekokybiškų ir nesaugių maisto produktų.

Iš 2020 m. išnagrinėtų ginčų taikiai išspręsti sudarė 37 proc. Palyginti su 2019 m., ši dalis sumažėjo 6 proc. (2019 m. taikiai išspręsta 43 proc. vartojimo ginčų). Tikėtina, kad įtakos taikiai išspręstų ginčų mažėjimui turėjo šalyje ir pasaulyje susidariusi situacija dėl COVID-19. Ypač daug vartotojų prašymų gauta dėl atšauktų kešonių, taip pat dėl atšauktų renginių, dėl nutrauktų paslaugų teikimo. Dauguma šių prašymų nebuvo sprendžiami taikiai, nes verslininkai laukė Lietuvos Respublikos Vyriausybės sprendimų dėl pagalbos verslo įmonėms, kurios negali vykdyti veiklos dėl įsigaliojusio draudimo. Taip pat taikų ginčų mažėjimui įtakos galėjo turėti didesnis nepagrįstų vartotojų ginčų skaičius. Praėjusius metais beveik 1 400 kartų nuspręsta atmeti pretenzijas kaip nepagrįstas, 1 004 kartus priimtas nutarimas tenkinti vartotojų reikalavimus ir 158 – tenkinti iš dalies.

Pernai ginčų dažniausiai kilo dėl įsigytų prekių neprisitatymo, nuotoliniu būdu įsigytų prekių grąžinimo apribojimų.

Ir tyrė, ir konsultavo

VMVT siekia, kad iškilusius nesusipratimus ar nesutarimus vartotojams pavyktų greitai ir geranoriškai išspręsti su prekybininkais ar viešojo maitinimo paslaugų teikėjais, todėl inspektoriai skiria daug dėmesio tiek įmonėms konsultuoti, tiek ir vartotojams informuoti bei šviesti – vien per praėjusius metus vartotojams ir verslui suteikta beveik 40 tūkst. įvairaus pobūdžio konsultacijų: dėl vartojimo prekių – 46 proc., dėl laisvalaikio paslaugų – 15 proc., dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų – 6 proc., dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų – 3 proc., tiek pat dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių, dėl transporto paslaugų – 2 proc., dėl finansinių paslaugų bei

dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų – po 1 proc., dėl švietimo sektoriaus paslaugų – maždaug 0,3 proc., dėl kitų prekių ir paslaugų – 23 proc.

Inspektorių nagrinėjamuose pranešimuose išlieka tendencija, kad bene dažniausiai į VMVT kreipiamasi parduotuviųje ar iš turgaus prekiautojo nusipirkus nekokybiškų maisto produktų. Pavyzdžiui, per praėjusius metus gauta daugiau kaip 1,1 tūkst. tokių skundų – 273 (25 proc.) atvejais jie buvo pagrįsti.

Antroje vietoje pagal gautų ir išnagrinėtų pranešimų skaičių – skundai dėl viešojo maitinimo įmonių veiklos. Nors pernai dėl COVID-19 pandemijos ir paskelbtų karantinų, palyginti su 2019 m., pranešimų gauta kiek mažiau, tačiau iš 554 gautų pranešimų 147 (27 proc.) buvo pagrįsti. Tyrimų metu fiksuota keletas dažniau nei įprastai nustatomų pažeidimų – karantino laikotarpiu maitinimo įmonėms buvo gerokai sunkiau užtikrinti tinkamą maisto ruošimo higieną ir produkcijos saugą, nustatyta atveju, kai patiekalams ruošinti naudotos žaliavos, kurių tinkamumo vartoti terminai buvo pasibaigę, ir pan.

Tiesiogiai su Lietuvos gamintojų, perdirbėjų ar fasuotojų veikla susijusių pranešimų tradiciškai sulaukiama gerokai mažiau – iš 52 pernai gautų tokių pranešimų pasitvirtino dvilika (23 proc.). Dėl viešai tiekiamo geriamojo vandens kokybės gauta 60 vartotojų pranešimų, iš jų pasitvirtino beveik pusė (28). Pagal pagrįstus vartotojų skundus 2020 m. įmonėms pritaikyta 340 poveikio priemonių – nuo įspėjimų, uždraustos realizuoti produkcijos, iki veiklų sustabdymo arba visiško jų uždraudimo, piniginių baudų paskirta daugiau kaip už 1,6 tūkst. eurų.

Pasak VMVT, reikšmingi pokyčiai buvo stebimi laisvalaikio paslaugų sektoriuje. 2019 m. žmonių kreipimaisi šioje srityje sudarė 5 proc. visų kreipimųsi, o pernai ši dalis pakilo iki 15 proc. Tokia situacija susiklostė šalyje paskelbus ekstremalią padėtį dėl COVID-19 viruso grėsmės ir su tuo susijusių apribojimų, dėl kurių buvo atšaukiamos kelionės,



■ Prekystalis: pasak VMVT inspektoriaus nusipirkus nekokybiškų maisto prod

skrydžiai, stabdomi renginiai ir kitos laisvalaikio paslaugos, pavyzdžiui, sporto klubų, apgyvendinimo ir kt.

Reklamos apgaulės

Gana aktyvūs vartotojai ir pranešdami apie įvairių maisto produktų reklamoje naudojamus teiginius apie gydomąsias ir kitokias išskirtines šių produktų savybes. Dažniausiai tokių reklamos pažeidimų fiksuojama interneto erdvėje ir socialiniuose tinkluose. Ne vieno maisto produkto reklamoje buvo užsime-nama apie žmogaus ligų gydymo ir profilaktikos savybes, pavyzdžiui: „ženšenis palaiko nervų sistemą, stimuliuoja smegenų ląstelių kraujotaką, mažina nerimą, padidina tulžies išsiskyrimą, normalizuoja angliavande-

KETVIRTADIENIS, KOVO 25, 2021

Kauno diena

15

ekonomika

nekokybiško maisto pasitvirtina



rių, bene dažniausiai kreipiamasi parduotuvėje ar iš turgaus prekiautojo duktų.

Gedimino Savickio / Fotobanko nuotr.

nių apykaitą mažina nutukimo riziką“.

VMVT konstatavo, kad neretai nurodoma, jog produktas skirtas „gerai savijautai sergantiems onkologinėmis ligomis“, nors tokie teiginiai maisto produktų reklamoje yra draudžiami. Maisto produktų reklamoje nevengiama ir teiginių apie maisto produktų sveikumą, kurie neįtraukti į leidžiamą vartoti teiginių apie maisto produktų sveikumą sąrašus, pvz.: „antocianinai iš mėlynių ir juodųjų serbentų gerina akių sveikatą“, „vitaminas C uždegimo proceso slopina tam tikrus branduolio veiksmus“ ir kt. Tokie ar panašūs teiginiai turi būti patvirtinti moksliniais tyrimais, todėl jų naudojimas yra griežtai reglamentuotas ir kontroliuojamas.

Taip siekiama apsaugoti vartotojus, kad jų pasirinkimo pirkti vieną ar kitą maisto produktą nenulemtų reklama apie šių produktų naudą sveikatai, kurios iš tikrųjų jie neturi.

Per 2020 m. VMVT iš viso priėmė 38 nutarimus pradėti Reklamos įstatymo pažeidimo tyrimus, po šių tyrimų net 30 atvejų buvo pripažinta, kad maisto produktų pardavėjai ar tiekėjai pažeidė minėto įstatymo nuostatas. Dažniausiai pažeidimų nustatytą reklamuojant maisto papildus (23 atvejai), pavieniai pažeidimai fiksuoti reklamuojant arbatą, specialios medicininės paskirties produktus, kūdikių maistą, skaidulas, aliejų ir kt.

Daug pranešimų gauta dėl nepritaikytų akcijų, pritaikytų mažesnių, nei skelbta, nuolaidų, ne-

suteiktų reklamuojamų paslaugų, nepristatytų prekių, nesuteiktų dovanų. Vartotojai kreipėsi pastebėję reklaminiuose skydeliuose skelbiamą vieną kainą ir neradę tokios pačios elektroninėje parduotuvėje. Vartotojai taip pat pastebėjo nepagrįstą aukščiausio laipsnio būdvardžio naudojimą reklamoje. Palyginti su skundais ir pranešimais, gautais dėl fizinių parduotuvių, pastebėta, kad 2020 m. dažniau buvo skundžiama elektroninių parduotuvių veikla ir skleidžiama galimai klaidinanti informacija. Kaip ir ankstesniais metais, pastebėta, kad vartotojai nurodė, jog po elektroninei parduotuvei pateikto užsakymo ir prekės apmokėjimo, pardavėjas informuodavo, kad prekės neturi, arba pasiūlydavo prekę įsigyti brangiau. Vartotojai nurodė, kad kainos prieš skelbiamas akcijas padidėdavo, o per akcijas būdavo sumažinamos iki reguliarios kainos, taip pat nurodė tokius atvejus, kai prekės kaina liko ta pati, tačiau buvo nurodomas akcijos kainoženklis.

Nebetinkami produktai

Kaip ir kiekvienais metais VMVT nustatė atvejų, kai prekybos vietose maisto produktų higienos ir temperatūrinių režimų laikomasi nepakankamai, vartotojai įsigyja maisto su pažeistomis, sudėkūsiomis ar nesandariomis pakuotėmis, pradėjusius gesti produktus, kurių tinkamumo vartoti terminai besibaigiantys ar visai pasibaigę. Pasitaiko situacijų, kai parduodami pakartotinai užšaldyti atitirpę produktai – dėl to neišvengiama mikrobinės taršos rizikų.

Neretai skundžiamasi, kad, pavyzdžiui, asmuo pasijuto blogai suvalgęs parduotuvėje nusipirktą salotų, įsigijęs keptos vištienos ar kitų karštų patiekalų, kulinarijos gaminių. Tokie atvejai dažnesni karštuosiu vasaros laikotarpiais. Tiriant juos, nustatoma, kad ypač greitai gendantys maisto produktai, tokie kaip mėsos, žuvų, kulinarijos gaminiai, daržovių mišrainės, tortai, pyragaičiai su kremu ir pan., būna laikomi netinkamomis sąlygomis, nepakankamai kontroliuojama temperatūra jų gaminiui metu, įdiegtos savikontrolės sistemos veikma neefektyviai ir kt.

Nemažai pranešimų iš vartotojų sulaukiama ir dėl įsigytų šviežių ar atitirpintų žuvies, paukštienos kokybės. Užfiksuojama atvejų, kai prekybininkai šviežią (atšaldytą) nesupakuotą žuvį ar paukštinę laiko ant ledo, tačiau sudėtą krūvelėmis, nors maisto saugos reikalavimai numato, kad mažiausiai pusė atvėsinto produkto paviršiaus turi būti padengta ledu, o tinkamą – maždaug o laipsnių temperatūrą ir produktų kokybę užtikrina tik pakankamas ledo kiekis ant žuvies ar paukštienos paviršiaus.

Vartotojams patariama nepamiršti ir patiems maisto produktus tinkamai laikyti juos parsinešus į namus. Virtų, troškintų ar keptų maisto produktų ir patiekalų maisto saugos specialistai nerekomenduoja kambario temperatūroje laikyti ilgiau nei dvi valandas, o atvėsinto karšto maisto šaldytuve – ilgiau kaip 24 valandas. Jei toks maistas apdorojamas termiškai, yra pašildomas, suvartoti jį reikėtų per valandą. Vartotojui nusprendus užšaldyti maisto produktą, kurio nespės suvartoti ir jo tinkamumo vartoti terminas nepasibaigęs, jį būtina tinkamai supakuoti – suskirstyti porcijomis į sandarias pakuotes ir laikyti ne žemesnėje kaip –18 °C temperatūroje.

Nekokybiškas apavas ir drabužiai

VMVT pernai, kaip kasmet, daugiausia vartotojų ginčų išnagrinėjo dėl avalynės ir drabužių, kiek mažiau – informacijos ir ryšių technologijų prekių srityje (mobilieji telefonai, kompiuteriai, televizoriai ir kt.). Tiesa, pandemijos apribojimai pakoregavo ir šią statistiką. Palyginti su 2019 m., pastebima, kad 11 proc. sumažėjo vartojimo ginčų dėl drabužių ir avalynės (2019 m. – 41 proc.), 5 proc. išaugo vartojimo ginčų namų priežiūros ir renovavimo priemonių srityje (2019 m. – 7 proc.) bei 3 proc. išaugo vartojimo ginčų dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių (2019 m. – 14 proc.).

Dažniausiai vartojimo prekių srityje ginčų kilo dėl mechaninių prekių pažeidimų / gedimų kilmės, galimai netinkamo prekės naudojimo ir su tuo susijusių įrodinėjimo problemų, informacijos apie prekės naudojimą problematikos, pardavėjo atsakomybės ribų dėl prekės kokybės, garantinių terminų neteisingo skaičiavimo ir taikymo, vartotojo pasirinkto teisių gynimo būdo nepaisymo, netinkamai įforminamo prekės priėmimo į garantinį servisą. Padaugėjo ginčų dėl mažesnės, nei faktiškai sumokėta, transporto priemonės kainos nurodymo sutartyje, transporto priemonių būklės neįvertinimo prieš jos įsigijimą, ribotos galimybės įvertinti, ar gedimas nuslėptas, ar yra natūralus transporto priemonės eksploatacijos padariniai.

Anot VMVT, COVID-19 situacija ir apribojimai prekybos vietoms lėmė, kad nuotoliniu būdu (ypač socialiniuose tinkluose) ginčų dažniausiai kilo dėl įsigytų prekių nepristatymo, nuotoliniu būdu įsigytų prekių grąžinimo apribojimų (negrąžinami pinigai už pardavėjui grąžintą prekę, nepateikiamas atsakymas į vartotojo paklausimą, netinkamai skaičiuojamas sutarties atsisakymo terminas – ne nuo prekės pristatymo, o nuo užsakymo

2000

– tiek pranešimų pernai sulaukta vien dėl maisto saugos ir kokybės.

pateikimo), teisės aktuose nenumatytų mokesčių, išlaidų priskyrimo vartotojams (nenorima atlyginti vartotojams prekių pristatymo išlaidų, motyvuojant tuo, kad už suteiktą paslaugą buvo atsiskaityta su jos teikėjais). Taip pat ginčų kilo dėl vartotojams nepateikiamos esminės informacijos apie prekės taikomą garantiją, prekių savybes, techninę specifikaciją, galutinę prekių kainą, kontaktinius pardavėjo duomenis, nurodoma klaidinamai mažą prekės kainą, pristatomos asortimento neatitinkančios prekės.

Pardavėjų spąstai užsienyje

2020 m. padaugėjo vartotojų, patekusių į tarptautinių apgaulės schemų spąstus: vartotojai tikisi, kad perka iš Lietuvos ar ES pardavėjų, o pinigai pervedami į JAV ar Kinijoje esančias sąskaitas. Pradėjus gauti vartotojų prašymus atgauti sumokėtus pinigus ar pristatyti užsakytas prekes, interneto tinklalapis yra įjungiamas, o pardavėjas tampa nepasiekiamas.

Pernai **Europos vartotojų centras** išnagrinėjo 981 vartotojų skundą (2019 m. – 470) dėl prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje nei vartotojo gyvenamojoje šalyje ir atsakė į 2 600 vartotojų pasiteiravimus (2019 m. – 1 170).

Daugiausia vartotojų skundų gauta dėl Latvijoje, Airijoje, Lietuvoje ir Lenkijoje įsisteigusių verslo subjektų. Atkreiptinas dėmesys, kad **Europos vartotojų centras** tarpininkauja sprendimas problemas, kilusias Lietuvoje reziduojantiems vartotojams, jei jie įsigijo nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje ES valstybėje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, bei problemas, kilusias nurodytose valstybėse reziduojantiems vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje.

Parangė Alfredas Ždrims

Priminimas

Įsigijęs nekokybišką maisto produktą (kol nesibaigė jo tinkamumo vartoti terminas) ar patiekalą, vartotojas pirmiausia turėtų kreiptis į prekybos ar viešojo maitinimo vietą ir reikalauti jį pakeisti kitu tinkamos kokybės produktu (tūrėti įsigijimo čekį) ar patiekalų, arba prašyti grąžinti sumokėtus pinigus. Jei toks reikalavimas netenkamas – galima kreiptis į VMVT inspektorius.



Šaltinis: Klaipėda
Publikavimo data: 2021-03-25, ketvirtadienis
Puslapis: 16
Plotas: 1340 kv. cm
Tiražas: 7170
Regionas: Klaipėda

Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

16 ekonomika

klaipeda.diena.lt/naujienos/ekonomika

KETVIRTADIENIS, KOVO 25, 2021

Klaipėda

Kuriami nauji ekonomikos scenarijai

Pasak Lietuvos banko, bendras pandemijos antrosios bangos poveikis ekonomikai yra mažesnis nei pirmosios, nors skirtingi ekonomikos sektoriai yra paveikti labai netolygiai. Šalies ekonomika pernai susitraukė 0,8 proc., tačiau pastebimai didėjo tiek verslo, tiek gyventojų indėliai.

Tikimasi greitesnio augimo

Toks ekonomikos atsparumas leidžia gerinti šių metų bendrojo vidaus produkto (BVP) augimo prognozę: palyginti su gruodžio mėnesiu, ji padidinta 1 proc. – iki 2,9 proc.

„Labiausiai paveiktas paslaugų sektorius vis dar jaučia viruso plitimui stabdyti įvestų suvaržymų našta, tačiau pramonė ir eksportuotojai didina apskaus svariai prisideda mi prie spartesnio ekonomikos atsigavimo. Ypač nuddžiugino eksporto struktūros pokyčiai ir akivaizdžiai ūgtelėjusi aukštesnės pridėtinės vertės produktų, tokių kaip vakcinų gamybai naudojamų reagentų, eksport dalis“, – komentavo Lietuvos banko valdybos pirmininkas Vitas Vasiliauskas.

Daugiau nei 9 proc. BVP siekusi viešųjų išlaidų injekcija paremtas Lietuvos ūkis 2020 m. susitraukė tik 0,8 proc., ir tai buvo vienas geriausių rodiklių ES. Toks ekonomikos atsparumas ir numatomas įsibėgėjantis gyventojų vakcinavimas leidžia prognozuoti, kad ekonomika šiemet pradės atsigauti sparčiau. Lietuvos banko pagrindiniame ūkio raidos scenarijuje prognozuojama, kad ekonominį aktyvumą varžantys ribojimai 2021 m. bus laisvinami, tačiau dalis iš jų dar galios artimiausius keletą ketvirčių.

Pasak Lietuvos banko, mažėjant įvairių suvaržymų, turėtų pastebimai kilti privatusis vartojimas. Jį papildomai skatins atidėta paklausa, kai tiek gyventojai, tiek įmonės dalį pirkinių dėl įvairių ribojimų atidėjo atečiai. Pagrindinio scenarijaus atveju numatoma, kad BVP šiemet augs 2,9 proc., o kitąmet – 5,1 proc.

Parngti trys variantai

Vis dėlto neapibrėžtumas tebėra didelis, todėl Lietuvos banko ekonomistai parėngė ir alternatyvius ūkio raidos scenarijus. Atsilaurojo scenarijaus atveju pandemija artimiausiu metu būtų suvaldoma tik ribotu mastu, o BVP augimas siektų 1,1 proc. šiemet ir 3,5 proc. kitąmet. Palankiojo scenarijaus atveju pandemija būtų gana sėkmingai suvaldoma jau artimiausiu metu, o BVP augimas siektų 3,8 proc. 2021 m. ir 6 proc. 2022 m.

Keičiantis pasaulio ir Lietuvos ekonomikų situacijai, pra-

deda keistis ir infliacijos raida. Dėl geresnių pasaulinės ekonominės raidos lūkesčių ir ribojamos gamybos pastaraisiais mėnesiais gerokai šoktelėjo naftos kainos. Tai didina bendrąją infliaciją, ir tai bus svarbiausia jos padidėjimo priežastis 2021 m. Vis dėlto maisto ir paslaugų kainos kyla lėčiau, todėl prognozuojama, kad infliacija tebebus palyginti nedidelė: 2021 m. – 1,6 proc. (ankstesnė prognozė – 1,1 proc.), o 2022 m. – 1,9 proc. Numatoma, kad darbo užmokestis kils sparčiau nei kainos – atitinkamai 6,3 proc. šiemet ir 5,5 proc. kitąmet.

Verslui skolinata mažiau

Indėliai bankuose 2020 m. augo beveik 30 proc. – iki 32 mlrd. eurų. Gyventojų indėliai padidėjo penktadaliu, įmonių – daugiau nei trečdaliu. Šią tendenciją iš esmės lėmė pandemijos poveikis – gyventojai ir įmonės dėl nežinomybės neskupejo išlaikyti ir buvo linke kaupti pinigų.

Skolinimo tendencijos išsiskyrė. Gyventojų paskolų portfelis per metus išaugo 6,6 proc. – iki 11 mlrd. eurų. Jame dominavo būsto paskolos, augusios 7,7 proc., – iki 8,8 mlrd. eurų. Užtat verslo paskolų portfelis sumažėjo 15 proc. – iki 7,8 mlrd. eurų. Tiesa, anot Lietuvos banko ekspertų, verslo skolinimosi poreikį sumažino įmonybės pagalbos priemonės, įvesti vidaus rezervai, taip pat ir pristabdyti plėtos planai.

Bankams – ne taip jau blogai

Lietuvos banko duomenimis, bendras bankų pelnas pernai sumenko 16,4 proc., arba 54,769 mln. eurų. Pelningai dirbo vienuolika bankų ir užsienio bankų filialų, nuostolių patyrė penki rinkos dalyviai. Daugiau kaip du trečdaliai jų uždirbo 279,711 mln. eurų pelno teko „Swedbank“ ir SEB bankui.

Šiaulių banko grupės pelnas sumažėjo 18,7 proc., iki 43,014 mln. eurų (15,4 proc.). Medicinos banko pelnas pernai buvo 3,838 mln. eurų, „GF banko“ – 889 tūkst. eurų, „Mano banko“ – 514 tūkst. eurų, o „Revolut Bank“, „European Merchant Bank“, „PayRay Bank“ ir „Fjord Bank“ patyrė atitinkamai 1,714 mln., 2,792 mln. eurų, 669 tūkst. eurų ir 997 tūkst. eurų nuostolių.

Bankų turtas išaugo daugiau nei penktadaliu – iki 38 mlrd. eurų, tačiau daugiausia padidėjo lėšos Lietuvos banke ar kitose kredito įstaigose. Jos sudarė beveik 41 proc. bankų turto. Tai bankams kainavo beveik 43 mln. eurų išlaidų palūkanoms, kurios, palyginti su 2019 m., išaugo net 65 proc.

Parėngė Alfrėdas Ždramys

Ketvirtis skundų dėl

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (VMVT) per 2020 m. vien dėl maisto saugos ir kokybės užregistravo ir ištyrė beveik 2 tūkst. vartotojų pranešimų, iš kurių ketvirtadalis (26 proc.) pasitvirtino. Dažniausiai vartotojai į VMVT kreipiasi dėl įsigytų nekokybiškų ir nesaugių maisto produktų.

Iš 2020 m. išnagrinėtų ginčų taikiai išspręsti sudarė 37 proc. Palyginti su 2019 m., ši dalis sumažėjo 6 proc. (2019 m. taikiai išspręsta 43 proc. vartojimo ginčų). Tikėtina, kad įtakos taikiai išspręstų ginčų mažėjimui turėjo šalyje ir pasaulio susidariusi situacija dėl COVID-19. Ypač daug vartotojų prašymų gauta dėl atšauktų kešonių, taip pat dėl atšauktų renginių, dėl nutrauktų paslaugų teikimo. Dauguma šių prašymų nebuvo sprendžiami taikiai, nes verslininkai laukė Lietuvos Respublikos Vyriausybės sprendimų dėl pagalbos verslo įmonėms, kurios negali vykdyti veiklos dėl įsigaliojusio draudimo. Taip pat taikiai ginčų mažėjimui įtakos galėjo turėti didesnis nepagrįstų vartotojų ginčų skaičius. Praėjusiais metais beveik 1 400 kartų nuspręsta atmeti pretenzijas kaip nepagrįstas, 1 004 kartus priimtas nutarimas tenkinti vartotojų reikalavimus ir 158 – tenkinti iš dalies.

Pernai ginčų dažniausiai kilo dėl įsigytų prekių neprisitatymo, nuotoliniu būdu įsigytų prekių grąžinimo apribojimų.

Ir tyrė, ir konsultavo

VMVT siekia, kad iškilusius nesusipratimus ar nesutarimus vartotojams pavyktų greitai ir geranoriškai išspręsti su prekybininkais ar viešojo maitinimo paslaugų teikėjais, todėl inspektoriai skiria daug dėmesio tiek įmonėms konsultuoti, tiek ir vartotojams informuoti bei šviesti – vien per praėjusius metus vartotojai ir verslui suteikta beveik 40 tūkst. įvairaus pobūdžio konsultacijų: dėl vartojimo prekių – 46 proc., dėl laisvalaikio paslaugų – 15 proc., dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų – 6 proc., dėl bendrųjų vartotojų skirtų paslaugų – 3 proc., tiek pat dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių, dėl transporto paslaugų – 2 proc., dėl finansinių paslaugų bei

dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų – po 1 proc., dėl švietimo sektoriaus paslaugų – maždaug 0,3 proc., dėl kitų prekių ir paslaugų – 23 proc.

Inspektorių nagrinėjamuose pranešimuose išlieka tendencija, kad bene dažniausiai į VMVT kreipiamasi parduotuviųje ar iš turgaus prekiautojo nusipirkus nekokybiškų maisto produktų. Pavyzdžiui, per praėjusius metus gauta daugiau kaip 1,1 tūkst. tokių skundų – 273 (25 proc.) atvejais jie buvo pagrįsti.

Antroje vietoje pagal gautų ir išnagrinėtų pranešimų skaičių – skundai dėl viešojo maitinimo įmonių veiklos. Nors pernai dėl COVID-19 pandemijos ir paskelbtų karantinų, palyginti su 2019 m., pranešimų gauta kiek mažiau, tačiau iš 554 gautų pranešimų 147 (27 proc.) buvo pagrįsti. Tyrimų metu fiksuota keletas dažniau nei įprastai nustatomų pažeidimų – karantino laikotarpiu maitinimo įmonės buvo gerokai sunkiau užtikrinti tinkamą maisto ruošimo higieną ir produkcijos saugą, nustatyta atveju, kai patiekalams ruošti naudotos žaliavos, kurių tinkamumo vartoti terminai buvo pasibaigę, ir pan.

Tiesiogiai su Lietuvos gamintojų, perdirbėjų ar fasuotojų veikla susijusių pranešimų tradiciškai sulaukiama gerokai mažiau – iš 52 pernai gautų tokių pranešimų pasitvirtino dvilika (23 proc.). Dėl viešai tiekiamo geriamojo vandens kokybės gauta 60 vartotojų pranešimų, iš jų pasitvirtino beveik pusė (28). Pagal pagrįstus vartotojų skundus 2020 m. įmonėms pritaikyta 340 poveikio priemonių – nuo įspėjimų, uždraustos realizuoti produkcijos, iki veiklų sustabdymo arba visiško jų uždraudimo, piniginių baudų paskirta daugiau kaip už 1,6 tūkst. eurų.

Pasak VMVT, reikšmingi pokyčiai buvo stebimi laisvalaikio paslaugų sektoriuje. 2019 m. žmonių kreipimaisi šioje srityje sudarė 5 proc. visų kreipimųsi, o pernai ši dalis pakilo iki 15 proc. Tokia situacija susiklostė šalyje paskelbus ekstremalią padėtį dėl COVID-19 viruso grėsmės ir su tuo susijusių apribojimų, dėl kurių buvo atšaukiamos kelionės,



■ Prekystalis: pasak VMVT inspektoriaus nusipirkus nekokybiškų maisto prod-

skrydžiai, stabdomi renginiai ir kitos laisvalaikio paslaugos, pavyzdžiui, sporto klubų, apgyvendinimo ir kt.

Reklamos apgaulės

Gana aktyvūs vartotojai ir pranešdami apie įvairių maisto produktų reklamoje naudojamus teiginius apie gydomąsias ir kitokias išskirtines šių produktų savybes. Dažniausiai tokių reklamos pažeidimų fiksuojama interneto erdvėje ir socialiniuose tinkluose. Ne vieno maisto produkto reklamoje buvo užsime-nama apie žmogaus ligų gydymo ir profilaktikos savybes, pavyzdžiui: „ženšenis palaiko nervų sistemą, stimuliuoja smegenų ląstelių kraujotaką, mažina nerimą, padidina tulžies išsiskyrimą, normalizuoja angliavande-

KETVIRTADIENIS, KOVO 25, 2021

Klaipėda

17
ekonomika

nekokybiško maisto pasitvirtina



rių, bene dažniausiai kreipiamasi parduotuvėje ar iš turgaus prekiautojo duktų.

Gedimino Savickio / Fotobanko nuotr.

nių apykaitą mažina nutukimo riziką“.

VMVT konstatavo, kad neretai nurodoma, jog produktas skirtas „gerai savijautai sergantiems onkologinėmis ligomis“, nors tokie teiginiai maisto produktų reklamoje yra draudžiami. Maisto produktų reklamoje nevengiama ir teiginių apie maisto produktų sveikumą, kurie neįtraukti į leidžiamą vartoti teiginių apie maisto produktų sveikumą sąrašus, pvz.: „antocianinai iš mėlynių ir juodųjų serbentų gerina akių sveikatą“, „vitaminas C uždegimo proceso slopina tam tikrus branduolio veiksmus“ ir kt. Tokie ar panašūs teiginiai turi būti patvirtinti moksliniais tyrimais, todėl jų naudojimas yra griežtai reglamentuotas ir kontroliuojamas.

Taip siekiama apsaugoti vartotojus, kad jų pasirinkimo pirkti vieną ar kitą maisto produktą nenulemtų reklama apie šių produktų naudą sveikatai, kurios iš tikrųjų jie neturi.

Per 2020 m. VMVT iš viso priėmė 38 nutarimus pradėti Reklamos įstatymo pažeidimo tyrimus, po šių tyrimų net 30 atvejų buvo pripažinta, kad maisto produktų pardavėjai ar tiekėjai pažeidė minėto įstatymo nuostatas. Dažniausiai pažeidimų nustatytą reklamuojant maisto papildus (23 atvejai), pavieniai pažeidimai fiksuoti reklamuojant arbatą, specialios medicininės paskirties produktus, kūdikių maistą, skaidulas, aliejų ir kt.

Daug pranešimų gauta dėl nepritaikytų akcijų, pritaikytų mažesnių, nei skelbta, nuolaidų, ne-

suteiktų reklamuojamų paslaugų, nepristatytų prekių, nesuteiktų dovanų. Vartotojai kreipėsi pastebėję reklaminiuose skydeliuose skelbiamą vieną kainą ir neradę tokios pačios elektroninėje parduotuvėje. Vartotojai taip pat pastebėjo nepagrįstą aukščiausio laipsnio būdvardžio naudojimą reklamoje. Palyginti su skundais ir pranešimais, gautais dėl fizinių parduotuvių, pastebėta, kad 2020 m. dažniau buvo skundžiama elektroninių parduotuvių veikla ir skleidžiama galiama klaidinanti informacija. Kaip ir ankstesniais metais, pastebėta, kad vartotojai nurodė, jog po elektroninei parduotuvei pateikto užsakymo ir prekės apmokėjimo, pardavėjas informuodavo, kad prekės neturi, arba pasiūlydavo prekę įsigyti brangiau. Vartotojai nurodė, kad kainos prieš skelbiamas akcijas padidėdavo, o per akcijas būdavo sumažinamos iki reguliarios kainos, taip pat nurodė tokius atvejus, kai prekės kaina liko ta pati, tačiau buvo nurodomas akcijos kainoženklis.

Nebetinkami produktai

Kaip ir kiekvienais metais VMVT nustatė atvejų, kai prekybos vietose maisto produktų higienos ir temperatūrinių režimų laikomasi nepakankamai, vartotojai įsigyja maisto su pažeistomis, sudėkuiomis ar nesandariomis pakuotėmis, pradėjusius gesti produktus, kurių tinkamumo vartoti terminai besibaigiantys ar visai pasibaigę. Pasitaiko situacijų, kai parduodami pakartotinai užšaldyti atitirpę produktai – dėl to neišvengiama mikrobinės taršos rizikų.

Neretai skundžiamasi, kad, pavyzdžiui, asmuo pasijuto blogai suvalgęs parduotuvėje nusipirktą salotų, įsigijęs keptos vištienos ar kitų karštų patiekalų, kulinarijos gaminių. Tokie atvejai dažnesni karštuosiu vasaros laikotarpiais. Tiriant juos, nustatoma, kad ypač greitai gendantys maisto produktai, tokie kaip mėsos, žuvų, kulinarijos gaminiai, daržovių mišrainės, tortai, pyragaičiai su kremu ir pan., būna laikomi netinkamomis sąlygomis, nepakankamai kontroliuojama temperatūra jų gaminio metu, įdiegtos savikontrolės sistemos veikma neefektyviai ir kt.

Nemažai pranešimų iš vartotojų sulaukiama ir dėl įsigytų šviežių ar atitirpintų žuvies, paukštienos kokybės. Užfiksuojama atvejų, kai prekybininkai šviežią (atšaldytą) nesupakuotą žuvį ar paukštinę laiko ant ledo, tačiau sudėtą krūvelėmis, nors maisto saugos reikalavimai numato, kad mažiausiai pusė atvėsinto produkto paviršiaus turi būti padengta ledu, o tinkama – maždaug o laipsnių temperatūra ir produktų kokybė užtikrina tik pakankamas ledo kiekis ant žuvies ar paukštienos paviršiaus.

Vartotojams patariama nepamiršti ir patiems maisto produktus tinkamai laikyti juos parsinešus į namus. Virtų, troškintų ar keptų maisto produktų ir patiekalų maisto saugos specialistai nerekomenduoja kambario temperatūroje laikyti ilgiau nei dvi valandas, o atvėsinto karšto maisto šaldytuve – ilgiau kaip 24 valandas. Jei toks maistas apdorojamas termiškai, yra pašildomas, suvartoti jį reikėtų per valandą. Vartotojui nusprendus užšaldyti maisto produktą, kurio nespės suvartoti ir jo tinkamumo vartoti terminas nepasibaigęs, jį būtina tinkamai supakuoti – suskirstyti porcijomis į sandarias pakuotes ir laikyti ne žemesnėje kaip –18 °C temperatūroje.

Nekokybiškas apavas ir drabužiai

VMVT pernai, kaip kasmet, daugiausia vartotojų ginčų išnagrinėjo dėl avalynės ir drabužių, kiek mažiau – informacijos ir ryšių technologijų prekių srityje (mobilieji telefonai, kompiuteriai, televizoriai ir kt.). Tiesa, pandemijos apribojimai pakoregavo ir šią statistiką. Palyginti su 2019 m., pastebima, kad 11 proc. sumažėjo vartojimo ginčų dėl drabužių ir avalynės (2019 m. – 41 proc.), 5 proc. išaugo vartojimo ginčų namų priežiūros ir renovavimo priemonių srityje (2019 m. – 7 proc.) bei 3 proc. išaugo vartojimo ginčų dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių (2019 m. – 14 proc.).

Dažniausiai vartojimo prekių srityje ginčų kilo dėl mechaninių prekių pažeidimų / gedimų kilmės, galimai netinkamo prekės naudojimo ir su tuo susijusių įrodinėjimo problemų, informacijos apie prekės naudojimą problematikos, pardavėjo atsakomybės ribų dėl prekės kokybės, garantinių terminų neteisingo skaičiavimo ir taikymo, vartotojo pasirinkto teisių gynimo būdo nepaisymo, netinkamai įforminamo prekės priėmimo į garantinį servisą. Padaugėjo ginčų dėl mažesnės, nei faktiškai sumokėta, transporto priemonės kainos nurodymo sutartyje, transporto priemonių būklės neįvertinimo prieš jos įsigijimą, ribotos galimybės įvertinti, ar gedimas nuslėptas, ar yra natūralus transporto priemonės eksploatacijos padariniai.

Anot VMVT, COVID-19 situacija ir apribojimai prekybos vietoms lėmė, kad nuotoliniu būdu (ypač socialiniuose tinkluose) ginčų dažniausiai kilo dėl įsigytų prekių nepristatymo, nuotoliniu būdu įsigytų prekių grąžinimo apribojimų (negrąžinami pinigai už pardavėjui grąžintas prekes, nepateikiamas atsakymas į vartotojo paklausimą, netinkamai skaičiuojamas sutarties atsisakymo terminas – ne nuo prekės pristatymo, o nuo užsakymo

2000

– tiek pranešimų pernai sulaukta vien dėl maisto saugos ir kokybės.

pateikimo), teisės aktuose nenumatytų mokesčių, išlaidų priskyrimo vartotojams (nenorima atlyginti vartotojams prekių pristatymo išlaidų, motyvuojant tuo, kad už suteiktą paslaugą buvo atsiskaityta su jos teikėjais). Taip pat ginčų kilo dėl vartotojams nepateikiamos esminės informacijos apie prekės taikomą garantiją, prekių savybes, techninę specifikaciją, galutinę prekių kainą, kontaktinius pardavėjo duomenis, nurodoma klaidinamai mažą prekės kainą, pristatomos asortimento neatitinkančios prekės.

Pardavėjų spąstai užsienyje

2020 m. padaugėjo vartotojų, patekusių į tarptautinių apgaulės schemų spąstus: vartotojai tikisi, kad perka iš Lietuvos ar ES pardavėjų, o pinigai pervedami į JAV ar Kinijoje esančias sąskaitas. Pradėjus gauti vartotojų prašymus atgauti sumokėtus pinigus ar pristatyti užsakytas prekes, interneto tinklalapis yra įjungiamas, o pardavėjas tampa nepasiekiamas.

Pernai **Europos vartotojų centras** išnagrinėjo 981 vartotojų skundą (2019 m. – 470) dėl prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje nei vartotojo gyvenamojo šalyje ir atsakė į 2 600 vartotojų pasiteiravimus (2019 m. – 1170).

Daugiausia vartotojų skundų gauta dėl Latvijoje, Airijoje, Lietuvoje ir Lenkijoje įsisteigusių verslo subjektų. Atkreiptinas dėmesys, kad **Europos vartotojų centras** tarpininkauja sprendimas problemas, kilusias Lietuvoje reziduojantiems vartotojams, jei jie įsigijo nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje ES valstybėje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, bei problemas, kilusias nurodytose valstybėse reziduojantiems vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje.

Parėngė Alfredas Ždrims

Priminimas

Įsigijęs nekokybišką maisto produktą (kol nesibaigė jo tinkamumo vartoti terminas) ar patiekalą, vartotojas pirmiausia turėtų kreiptis į prekybos ar viešojo maitinimo vietą ir reikalauti jį pakeisti kitu tinkamos kokybės produktu (tūrėti įsigijimo čekį) ar patiekalu, arba prašyti grąžinti sumokėtus pinigus. Jei toks reikalavimas netenkamas – galima kreiptis į VMVT inspektorius.



Šaltinis: Lietuvos rytas
Publikavimo data: 2021-03-25, ketvirtadienis
Puslapis: 1
Plotas: 1556 kv. cm
Tiražas: 27242

KANTAR

Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

užribis Farmacininkai sočiai ir ilgai šėrė jų vaistus ligoniams brukančius medikus. / p. 8



„Tai politinė byla, joje nėra jokių įrodymų ir opozicija visomis išgalėmis gins T.Grodžkį.“

Taip kalbama Lenkijoje, kur prokurorai pateikė kaltinimus kyšininkavimu Senato pirmininkui T.Grodžkui, kurio pozicija neįtinka valdantiems.

/ p. 13

vaikai yra vaikai



dienos skaičius

60 000

Tiek pradinukų iki vakar jau buvo grįžę mokyti į Lietuvos mokyklas.

dienos nuotrauka



Vakar paryčiais Kinijos vakaruose esančiame Sindziango regione 5,4 baltos žemės drebinimas pasiglemžė mažiausiai trijų žmonių gyvybę, sugriauta daugybė pastatų, evakuota šimtai gyventojų.

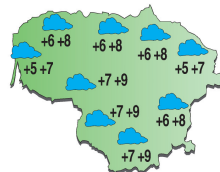
dienos sakiny

„Atrodė, kad organizme vyksta karinės pratybos.“

Taip savo būseną antrą parą po paskiepijimo „AstraZeneca“ apibūdino Seimo pirmininkė V.Čmilytė-Nielsen – politinė jautė silpnumą ir karščiavo.

LIETUVOS rytas

2021 m.
kovo 25 d.,
ketvirtadienis



Orai šiandien / p. 24

lytas.lt

NEPRIKLAUSOMAS ŠALIES DIENRAŠTIS 32-IEJI LEIDIMO METAI NR.33 (8651) Kaina 0,80 Eur

Vietoj išsvajoto poilsio – nuostoliai ir apmaudas



Šimtai lietuvių, susivilioję „Orange Style“ siūlytomis kelionėmis į Dubajų ir kitus egzotiškus kraštus, liko apgauti.

Nėra nei kelionės, nei pinigų, o pardavėjas spruko į Vokietiją ir paskelbė bankrotą. Šimtai lietuvių bando atgauti pinigus už bendrovės „Orange Style“ pardavinėtas ir neįvykusias keliones, tačiau jų teises ginti imasi tik visuomeninė organizacija.

Eglė ŠILINSKAITĖ-PUŠKORĖ
LR korespondentė

„Iš „Orange Style“ pirkau dvi turistines keliones – į Jungtinius Arabų Emyratus ir Gruziją su

sustojimu Stambule. Į pirmąją turėjau išskristi pernai balandžio 9 dieną, o kita turėjo prasidėti pernai rugsėjo 9-ąją.

Buvo žadama, kad ir viena, ir kita kelionė įvyks – net tuomet, kai matėme, kad situacija dėl

COVID-19 tampa nevaldoma.

Kai buvo paskelbtas karantinas, žadėjo, kad grąžins pinigus. Tačiau nei pinigų, nei kelionių.

Iš viso praradau apie 1000 eurų“, – pasakojo klaidpėdė Irena Rezgevičienė.

Daiva Makarenkienė nukentėjo dar skaudžiau. Jos šeima – iš viso šeši asmenys – prarado apie 3300 eurų už kelionę į Dubajų, kuri turėjo įvykti pernai kovo 13 dieną, bet buvo atšaukta.

Nukelta / 6 p.

Aplenkė ligonius

Besiskiepijantys Seimo nariai pralenkė net vakcinų ilgai laukiančius sunkiausius ligonius. Tai sutrikdė Pagalbos onkologiniams ligoniams asociacijos direktorę N.Čiackienę.

/ p. 3



Pirkimų spragos

Imonės, mokančios ypač mažas algas, susisemia šimtų pargalių viešųjų pirkimų konkursuose. Skačiai algalapiuose niekam nebedo akių, nors kyla įtarimų, kad valstybės lėšos teka į šešėlį.

/ p. 5



Išteisino kunigą

3 metus po tardytojų kabinetus ir teismo sales tamptas Anykščių rajono Troškūnų parapijos klebonas S.Filipavičius – nekaltas. Taip nusprendė teismas pabrėžė, kad prokurorai neturėjo teisės kištis į Bažnyčios reikalus.

/ p. 7



Pasigedo pinigų

Smulkiuosius „Ignitis grupės“ akcinius apėmė nerimas. Mat jau metai, kaip jie nesulaukia dividendų už turimas akcijas, kurių yra gavę mainais už jų žemę, paimtą visuomenės reikmėms.

/ p. 10



Kitas „Lietuvos ryto“ numeris išeis kovo 27 dieną, šeštadienį.



917713920235059

Vietoj išsvajoto poilsio – nuostoliai ir apmaudas

Atkelta iš 1 p.

„Buvome gavę viešbučių ir skrydžių patvirtinimus. Kai prasidėjus karantinui kelionės buvo atšauktos, irgi jautėmės gana ramūs, nes mūsų sutartyse buvo nurodyta, kad nuostolius dėl nevykusios kelionės turėtų padengti „BTA draudimas“.

Bet pastaroji įmonė teigia, kad vykdo tikrai Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (VV-TAT) nurodymus, o ši tarnyba tyli“, – piktinosi D.Makarencienė. Tokių istorijų – šimtai. Nukentėję keliautojai jas pasakoja apie „Orange Style“.

Būtent šis tarpininkas pardavinėjo keliones į įvairias šalis, tačiau jų skelbia bankrotą.

Už keliones sumokėti šimtai tūkstančių eurų pradingo, o kelių organizatorių, kuris ir turėtų grąžinti pinigų turistams, tvirtina, kad sutarties su „Orange Style“ neturėjo.

Ginti nukentėjusiųjų stoji Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija (LNVF). Ieškinyje Vilniaus apygardos teismui kaip atsakovus ji įtraukė ne tik keliones pardavinėjusį tarpininką „Orange Style“ ir kelių organizatorių, kurių kelionės šis neva pardavinėjo, bet ir Lietuvos Vyriausybę bei Seimą.

„Nuolat žadėjo, kad ir viena, ir kita kelionės įvyks – net tuomet, kai matėme, kad situacija dėl COVID-19 tampa nevaldoma.“

I. Rezevičienė

Anot ieškinio autorių, būtent Lietuvos politikai atsakingi dėl to, kad „Orange Style“ buvo sudarytos palankiausios sąlygos pasisavinti turistų pinigų.

Organizatorių staiga pasikeitė

Uždaroji akinė bendrovė „Orange Style“ Lietuvoje registruota dar 2005 m. 2016-aisiais šios bendrovės vieninteliu akcininku tapo Vokietijos pilietis Albertas Leonhardas Siglas.

Bendrovė, kurios įstatinis kapitalas – vos 2896 eurai, Lietuvoje veikė kaip kelių pardavimo tarpininkė.

Šis pradžią „Orange Style“ pardavinėjo Lietuvoje registruoto kelių organizatoriaus „Medholidays“ keliones.

Po kurio laiko kai kurie šio organizatoriaus per tarpininką „Orange Style“ keliones įsigiję turistai elektroniniu paštu gavo pranešimą, kad keičiasi kelių organizatorius ir „Medholidays“ įsipareigojimus neva perima Norvegijos kelių organizatorių „World Visitor“.

„Aš net nepastebėjau, kad man buvo atsiųsta nauja sutartis, – net pasirašyti jos nereikėjo. Kelionės nebuvo, o pinigų už ją niekaip negalime atgauti ir nėra kaltų. Vartotojo niekas negina“, – piktinosi D.Makarencienė.

Sudarė sąlygas piktnaudžiauti

Pernai kovo 16 d. dėl COVID-19 pandemijos Lietuvoje buvo paskelbtas karantinas, o nemažai pasaulio valstybių užtvėrė savo sienas, taip siekiamos stabdyti nevaldomai plintantį virusą.

Todėl turistinės kelionės buvo atšauktos arba atidėtos, o jau išvykusieji į tolimus kraštus turėjo nemažai problemų grįžti namo.

2020 m. pavasarį Seimas, siekdamas palengvinti našta turizmo sektoriui, priėmė sprendimą, kuriuo leido kelių organizatoriams už nevykusias keliones pinigų turistams grąžinti ne vėliau kaip per 90 dienų po karantino (apribojimų) pabaigos.

Tačiau dėl šio teisės akto Europos Komisija pradėjo ES teisės pažeidimo procedūrą, nes tokia tvarka neatitinka Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos, tad šių metų vasarį grįžta prie ankstesnės tvarkos, kai pinigų turistams už nevykusias keliones privalo grąžinti per 14 dienų.

Būtent dėl šios laikinai galiojusios ir ES teisės aktams prieštaraujančios nuostatos dėl nevykusių kelių ir negrąžinamų pinigų LNVF ieškinyje teismui kaip atsakovus įtraukė ir Seimą bei Vyriausybę.

„Lietuvos politikai ėmėsi lengvinti našta verslui neatsižvelgdami į interesus eliminavo vartotojo, kuriam ir taip sunku apsiginti.

Jei Seimas nebūtų paaišginęs pinigų grąžinimo termino, kai kurie turistai juos gal būtų atgavę, kiti gal dar būtų buvę išvežti į užsąskaitas keliones, tačiau „Orange Style“ gavo progą vilkinti laiką, o galiausiai iš viso liūdi bendrauti su klientais“, – sakė LNVF vadovė Alivita Armanavičienė.

LNVF kolektyvinio ieškinio vartotojų teises ginantis advokatas Arvydas Balčiūnas tvirtino, kad Seimo nutarimas leisti atsiskaityti su vartotojais už nevykusias keliones per 90 dienų sudarė sąlygas „Orange Style“ piktnaudžiauti.

„Išsivaistė vartotojų pinigų ir kreipėsi į teismą dėl bankroto bylos iškilimo.

Jei nebūtų pakeisti teisės aktai ir būtų likusi senoji tvarka grąžinti pinigų už nevykusias keliones per 14 dienų, įmonė nebūtų spėjusi paskelbti bankroto procedūros, jos turtas būtų areštuotas ir prieista vartotojus atlyginti nuostolius“, – įsitikinęs A.Balčiūnas.

„Orange Style“ vienintelis akcininkas A.L.Siglas išvyko į Vokietiją, o į buvusių klientų laiškus neatsakinėja.

Pripažino galiojančių

Didelių pinigų už nevykusias keliones sumokėjo ir niekaip jų atgauti negalintys turistai jaučiasi įsprausti į kampą ir palikti likimo valiai, mat jų teises turinti ginti VVTAT irgi skėsčioja rankomis – esą „Orange Style“ pardavinėjo Norvegijoje registruoto kelių organizatoriaus „World Visitor“ keliones. O VVTAT nagrinėja tik ginčus, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas įsteigtas Lietuvoje.

Pagal nacionalinius teises aktus atsakomybė už organizuotos turistinės kelionės sutarties vykdymą tenka kelių organizatoriui.

Kadangi kelių pardavimo tarpininkas „Orange Style“ neva turėjo sutartį su Norvegijos kelių organizatoriumi „World Visitor“, nukentėjusių Lietuvos vartotojų skundus turėtų nagrinėti Europos vartotojų centras Lietuvoje.

Tačiau ir šis nieko negali padaryti, nes „World Visitor“ neigia, jog bendradarbiavo su „Orange Style“, ir tvirtina, kad pinigų už kelionę nėra gavęs.

VVTAT dar 2020 m. kreipėsi į Policijos departamentą, Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnybą bei Valstybinę mokesčių inspekciją prašydama įvertinti kelių pardavimo agento „Orange Style“ veiklą.

Portugalai pinigų grąžinti nenorėjo

■ 2016 m. kelionę į Madeirą ir Azorų salų Portugalą įmonės „Qualispresenca“ nusipirkę daugiau nei trys šimtai vilniečių ne tik liko nepamatę šių salų, bet ir kol kas neatgavo pinigų.

■ Didžiąją dalį turistų prašymų atgauti lėšas iš Portugalijos valstybinio turizmo garantinio fondo arbražas atmetė.

■ Iš viso nukentėjo daugiau nei 300 turistų, jų nuostoliai siekė 140–150 tūkst. eurų. Dauguma jų keliones pirkė iš „Qualispresenca“ atstovo Lietuvoje „Pegasus Tour“, bet dėl pinigų turėjo aiškintis su Portugalijos institucijomis.

■ Nukentėjusieji priekaištaavo ir jų teises turėjusiam ginti Lietuvos valstybiniam turizmo departamentui (VTD). Dabar VTD yra panaikintas, o jo funkcijas perėmė VVTAT.

■ Iš Portugalijoje registruotam kelių organizatoriui „Qualispresenca“ atstovaujančios Lietuvos įmonės „Pegasus Tour“ įsigyta kelionė į Madeirą buvo atšaukta net keturis kartus. Kai kurie keliautojai apie atšauktą kelionę sužinojo tik oro uoste.

■ Kaip tada turistams pranešė „Qualispresenca“, kelionės buvo atšauktos dėl oro vežėjo „Five Airways“ įsipareigojimų nevykdymo – užsakomųjų reisų avialinijos nepasirūpino leidimu skraidyti Portugalijos oro erdvėje.

■ Siekdamas padėti Lietuvos turistams sparčiau susigrąžinti pinigų VTD savo iniciatyva išvertė dalį dokumentų į portugalų kalbą. Nusiuntę dokumentus lietuviai sulaukė žinios, kad kiekvieno iš nukentėjusių turistų prašymas grąžinti pinigų iš Portugalijos turizmo garantinio fondo bus nagrinėjamas atskirai. Be to, jiems buvo pasiūlyta atvykti į arbitražo posėdį Lisabonoje.

■ Po ilgos tylos dauguma nukentėjusiųjų sulaukė sprendimo: prašymas nebuvo patenkintas dėl netinkamai formintų dokumentų „Qualispresenca“ su Portugalijos institucijomis taip pat bendravo vangiai.

■ Nors bendrovė nebuvo paskelbta nemokia ar bankrutavusi, jos atstovai atsiskakė atvykti į arbitražą, tik pasiūlė susisiekti per „Skype“ konferenciją. Teismui tai netiko, to-

dėl nurodyta, kad kelių organizatorių posėdį praleido ir nepateikė jokių įrodymų. Todėl prašymai ir buvo atmetti.

■ Portugalijos turizmo departamentas su lietuviais irgi bendravo vangiai. Pagal Portugalijos teisę, visos bylos nagrinėjamos individualiai, pagal asmenines pretenzijas, o procedūros vykdomos nacionaline – portugalų – kalba.

■ Anot VTD funkcijas perėmusios VVTAT, nepaisant bendrų Lietuvos institucijų pastangų, pasitelkus aukščiausio lygio ir diplomatinės institucijas, tuo metu nepavyko rasti teigiamo sutarimo su kitos ES valstybės narės – Portugalijos – institucijomis Lietuvos turistų atžvilgiu. Tačiau turistai buvo skatinami savo teises ginti teisminių būdų ir, pasinaudoję grupės ieškinio institutu, savo pažeistas teises apgynę. Tačiau pinigai turistų sąskaitų kol kas nepasiekė, nors teismų sprendimai jiems ir buvo palankūs.

■ 2014 metų lapkritį į Madeirą neišskrido būrys lietuvių, mat savo įsipareigojimų klientams neįvykdė kelių įmonė „Fresh Travel“, valdžiusi prekės ženklą „Plius Travel“. Kai kurie turistai, sumokėję už kelialapį apie 500 eurų, atgavo vos pusšimtį.

■ Didžioji dalis draudimo pinigų tuomet buvo skirta oro bendrovei, paskraidinusiai „Fresh Travel“ klientus, tuomet buvusius Madeiroje ir Egipte. Tokių buvo apie pusę tūkstančių. Per jų įsibėgėjusias atostogas svetur „Fresh Travel“ paskelbė apie nemokumą, o VTD sustabdė veiklos pažymėjimą.

■ Turistams teko ne tik išgyventi, kaip, kas ir kada juos paskraidins namo. Daliai jų prisijei patirti ir įkaito dalį – vieno viešbučio Egipte administracija neatidavė lietuviams bagažą, mat „Fresh Travel“ neatšaukė su jais. O kai turistai nutarė palikti dalktus ir su pasu skubėti į oro uostą, kelią iš viešbučio užtvėrė apsaugininkai. VTD buvo pateiktos 569 pretenzijos dėl „Fresh Travel“, o grupinio apsipirkimo portalas *beta.lt* ir grupinis *lt.valdančiai* bendrovei „Cherry Media LT“ – 766 pretenzijos.

VVTAT įtarė, kad sutartis tarp agento „Orange Style“ ir kelių organizatoriaus „World Visitor“ yra negaliojanti, ir, jeigu įtarimai būtų pagrįsti, prašė pradėti baudžiamąją procedūrą prieš agentą.

Vilniaus apskrities vyriausiosios policijos komisariatas atsisakė pradėti ikiteisminį tyrimą dėl bendrovės veiklos.

Policija konstatavo, kad lietuviškai surašyta bendradarbiavimo sutartis yra galiojanti ir nėra pagrindo pradėti baudžiamojo tyrimo, nes agento veikla neturi nusikalstamos veiklos požymių.

„Kaip tokia sutartis gali būti galiojanti, kai nei „Orange Style“ vadovas iš Vokietijos A.L.Siglas, nei norvegai nemoka lietuviškai?“ – stebėjosi A.Armanavičienė.

Sutarčių prašo tik pagal poreikį

Ši byla atvėrė aiškus Lietuvos teisės sistemos spragų.

Pavyzdžiui, Turizmo įstatymas numato, kad už sutartinių santykių vykdymą atsako tik kelių organizatoriai.

Lietuvoje ir kitose ES šalyse įsteigę kelių organizatoriai privalo turėti pakankamą prievolių įvykdymo užtikrinimą jų nemokumo ir bankroto atveju.

Tačiau kelių agentams yra taikomi kur kas mažesni reikalavimai.

Tarpininkas tarp turistų ir kelių organizatoriaus yra įpareigotas kelių organizatoriaus vardu sudaryti organizuotos turistinės kelionės sutartis su turistais ir teikti jiems tam tikrą informaciją.

Vis dėlto kelių agentų veikla kontroliuojama pernelyg menkai.

Pavyzdžiui, VVTAT, vertindama pateiktas metines kelių pardavimo agentų ataskaitas, bendradarbiavimo sutarčių prašo tik

Tikina, kad siekia padėti vartotojams

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT):

■ „VVTAT ir Europos vartotojų centras Lietuvoje (EVC) sulaukė apie 100 vartotojų prašymų ir pasiteiravimų dėl kelių agentūros „Orange Style“ nevykdomų įsipareigojimų ir neteikiamų atsakymų vartotojams. Vartotojai skundėsi dėl atšauktų kelių ir negrąžinamų už jas sumokėtų pinigų.

■ Šiuo atveju vartotojai sudarė sutartis su Norvegijoje registruotu kelių organizatoriumi „World Visitor“, o „Orange Style“ veikė kaip tarpininkas tarp vartotojo ir organizatoriaus. Pagal nacionalinius teises aktus atsakomybė už organizuotos turistinės kelionės sutarties vykdymą tenka kelių organizatoriui.

■ Kelių vartotojų sutartysse nurodytas kelių organizatorius UAB „Medholidays“. Skundai dėl tokių sutarčių, dėl kurių nebuvo pateikti įrodymų, kad jos parašytos ir jų vykdymą perėmė „World Visitor“, šiuo metu yra nagrinėjami VVTAT ne teismo tvarka ir šių prašymų nagrinėjimas dar nėra pasibaigęs. Vadovaujantis bendraisiais sutarčių teisės principais, be turistų žinios ir sutikimo kelių organizavimo sutartis negalėjo būti pakeista.

■ Kelių organizatorius „World Visitor“ atsisakė spręsti problemą taikiau būdu, tad vartotojai turi teisi savo teises ginti teisme. Šiuo atveju rekomenduojama pasinaudoti Europos ieškinio dėl nedidelius sumų nagrinėjimo procedūra.

■ Kelių pardavimo agentui gavus turistų pranešimus, prašymus ar pretenzijas laikoma, kad juos gavo kelių organizatorius.

■ ES direktyvą dėl kelionės paslaugų paketų įgyvendina ir Europos ekonominės erdvės šaly, tarp jų – Norvegijos Karalystė. Pagal į Norvegijos nacionalinę teisę priimtą šios direktyvos nuostatas, už kelionės paketo vykdymą taip pat atsako kelių organizatoriaus – kelių organizatoriaus nemokumo ir bankroto atveju turistams būtų grąžinti pinigai pagal kelių organizatoriaus turimą prievolių įvykdymo užtikrinimą iš Norvegijos garantinio fondo.“

pagal poreikį, jei kelių pardavimo agentas bendradarbiauja su ne Lietuvoje įsisteigusių kelių organizatorių.

Europos vartotojų centras Lietuvoje 2020 m. padėjo vartotojams atgauti rekordinę sumą

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

„13 130 eurų – tokią sumą praėjusiais metais pavyko atgauti vartotojui Lietuvoje, kuris negalėjo susigrąžinti pinigų iš Lenkijos kelionių organizatoriaus už atšauktą kelionę. Vis dėlto **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (toliau – **EVC**), bendradarbiaudamas su **Europos vartotojų centru** Lenkijoje, vartotoją apgynė. Ir tai tik viena iš sėkmės istorijų COVID-19 pandemijos fone“, - džiaugėsi **EVC** Lietuvoje vadovė Raimonda Balnienė.

EVC Lietuvoje 2020-aisiais pasiekė rekordą – vartotojams padėjo atgauti daugiau nei ketvirtį milijono eurų. Tai 3,5 karto daugiau nei 2019-aisiais, kai vartotojams, tarpininkaujant **EVC** Lietuvoje, pavyko susigrąžinti daugiau nei 76,3 tūkst. eurų.

Pernykštį šuolį iš dalies lėmė dėl COVID-19 pandemijos atsiradę ribojimai. 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 – net 44 proc. - skundėsi dėl oro keleivių teisių, ypač dėl COVID-19 sukeltų nesklandumų, tokių kaip atšaukti ar atidėti skrydžiai.

Žymią dalį sudarė skundai dėl 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.).

EVC Lietuvoje teisininkai kasdien sulaukia daugybės užklausimų. Vien 2020 m. bendras jų skaičius siekė 3574, kurių 988 virto bylomis. Iš jų 851 skundas buvo pateiktas Lietuvoje gyvenančių vartotojų dėl kitose ES šalyse registruotų pardavėjų ar paslaugų teikėjų.

Lyderė čia – Latvija. Dėl šioje šalyje registruotų pardavėjų ar paslaugų teikėjų į **EVC** Lietuvoje kreiptasi 192 kartus, antroji – Airija (154), trečioji – Lenkija (113), ketvirtoji – Vokietija (46), penktoji – Italija (35).

Reikia pažymėti, kad **EVC** Lietuvoje gina ne tik Lietuvoje gyvenančių vartotojų interesus, bet padeda ir kitose ES šalyse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje reziduojantiems vartotojams, kilus problemų su Lietuvoje registruotais pardavėjais ar paslaugų teikėjais. Tokių skundų 2020 m. būta 137.

Iš visų **EVC** Lietuvoje nagrinėtų skundų 629 pasisekė baigti pasiekus kompromisą vartotojo naudai, iš dalies teigiamai baigėsi 20 skundų nagrinėjimas, 110 atvejų kompromiso pasiekti nepavyko, 80 - nepavyko gauti paslaugos teikėjo ar pardavėjo atsakymo, 22 atvejais paaiškėjo, kad skundas nepagrįstas, o 127 skundų nagrinėjimas vis dar vyksta.

Bendrai per visus praėjusius metus **EVC** Lietuvoje sulaukė dukart daugiau skundų nei 2019 m., paklausimų padaugėjo panašiai tiek pat - 2,2 karto.

Per dešimt metų, nuo 2010-ųjų iki 2020-ųjų, pokyčiai dar ryškesni: paklausimų skaičius išaugo 4,9 karto, skundų - 3,6 karto. Tai rodo, kad vis daugiau vartotojų sužino apie **EVC** Lietuvoje ir naudojami jo paslaugomis.

Europos vartotojų centras Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Jis priklauso **Europos vartotojų centrų** bendradarbiavimo tinklui (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 ES valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje. Centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Centro paslaugos vartotojams – nemokamos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje www.ecc.lt

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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.“

<https://sc.bns.lt/view/item/375709>

Europos vartotojų centras Lietuvoje 2020 m. padėjo vartotojams atgauti rekordinę sumą

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

„13 130 eurų – tokią sumą praėjusiais metais pavyko atgauti vartotojui Lietuvoje, kuris negalėjo susigrąžinti pinigų iš Lenkijos kelionių organizatoriaus už atšauktą kelionę. Vis dėlto **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (toliau – **EVC**), bendradarbiaudamas su **Europos vartotojų centru** Lenkijoje, vartotoją apgynė. Ir tai tik viena iš sėkmės istorijų COVID-19 pandemijos fone“, – džiaugėsi **EVC** Lietuvoje vadovė Raimonda Balnienė.

EVC Lietuvoje 2020-aisiais pasiekė rekordą – vartotojams padėjo atgauti daugiau nei ketvirtį milijono eurų. Tai 3,5 karto daugiau nei 2019-aisiais, kai vartotojams, tarpininkaujant **EVC** Lietuvoje, pavyko susigrąžinti daugiau nei 76,3 tūkst. eurų.

Pernykštį šuolį iš dalies lėmė dėl COVID-19 pandemijos atsiradę ribojimai. 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 – net 44 proc. – skundėsi dėl oro keleivių teisių, ypač dėl COVID-19 sukeltų nesklandumų, tokių kaip atšaukti ar atidėti skrydžiai.

Žymią dalį sudarė skundai dėl 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.).

EVC Lietuvoje teisininkai kasdien sulaukia daugybės užklausimų. Vien 2020 m. bendras jų skaičius siekė 3574, kurių 988 virto bylomis. Iš jų 851 skundas buvo pateiktas Lietuvoje gyvenančių vartotojų dėl kitose ES šalyse registruotų pardavėjų ar paslaugų teikėjų.

Lyderė čia – Latvija. Dėl šioje šalyje registruotų pardavėjų ar paslaugų teikėjų į **EVC** Lietuvoje kreiptasi 192 kartus, antroji – Airija (154), trečioji – Lenkija (113), ketvirtoji – Vokietija (46), penktoji – Italija (35).

Reikia pažymėti, kad **EVC** Lietuvoje gina ne tik Lietuvoje gyvenančių vartotojų interesus, bet padeda ir kitose ES šalyse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje reziduojantiems vartotojams, kilus problemų su Lietuvoje registruotais pardavėjais ar paslaugų teikėjais. Tokių skundų 2020 m. būta 137.

Iš visų **EVC** Lietuvoje nagrinėtų skundų 629 pasisekė baigti pasiekus kompromisą vartotojo naudai, iš dalies teigiamai baigėsi 20 skundų nagrinėjimas, 110 atvejų kompromiso pasiekti nepavyko, 80 – nepavyko gauti paslaugos teikėjo ar pardavėjo atsakymo, 22 atvejais paaiškėjo, kad skundas nepagrįstas, o 127 skundų nagrinėjimas vis dar vyksta.

Bendrai per visus praėjusius metus **EVC** Lietuvoje sulaukė dukart daugiau skundų nei 2019 m., paklausimų padaugėjo panašiai tiek pat – 2,2 karto.

Per dešimt metų, nuo 2010-ųjų iki 2020-ųjų, pokyčiai dar ryškesni: paklausimų skaičius išaugo 4,9 karto, skundų – 3,6 karto. Tai rodo, kad vis daugiau vartotojų sužino apie **EVC** Lietuvoje ir naudojami jo paslaugomis.

Europos vartotojų centras Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Jis priklauso **Europos vartotojų centrų** bendradarbiavimo tinklui (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 ES valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje. Centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Centro paslaugos vartotojams – nemokamos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje www.ecc.lt

Vastybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos inf.

<https://www.jonavoszinios.lt/naujiena/europos-vartotoju-centras-lietuvoje-2020-m-padejo-vartotojams-atgauti-rekordine-suma/>

Europos vartotojų centras Lietuvoje 2020 m. padėjo vartotojams atgauti rekordinę sumą

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

„13 130 eurų – tokią sumą praėjusiais metais pavyko atgauti vartotojui Lietuvoje, kuris negalėjo susigrąžinti pinigų iš Lenkijos kelionių organizatoriaus už atšauktą kelionę. Vis dėlto **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (toliau – **EVC**), bendradarbiaudamas su **Europos vartotojų centru** Lenkijoje, vartotoją apgynė. Ir tai tik viena iš sėkmės istorijų COVID-19 pandemijos fone“, – džiaugėsi **EVC** Lietuvoje vadovė Raimonda Balnienė.

EVC Lietuvoje 2020-aisiais pasiekė rekordą – vartotojams padėjo atgauti daugiau nei ketvirtį milijono eurų. Tai 3,5 karto daugiau nei 2019-aisiais, kai vartotojams, tarpininkaujant **EVC** Lietuvoje, pavyko susigrąžinti daugiau nei 76,3 tūkst. eurų.

Pernykštį šuolį iš dalies lėmė dėl COVID-19 pandemijos atsiradę ribojimai. 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 – net 44 proc. – skundėsi dėl oro keleivių teisių, ypač dėl COVID-19 sukeltų nesklandumų, tokių kaip atšaukti ar atidėti skrydžiai.

Žymią dalį sudarė skundai dėl 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.).

EVC Lietuvoje teisininkai kasdien sulaukia daugybės užklausimų. Vien 2020 m. bendras jų skaičius siekė 3574, kurių 988 virto bylomis. Iš jų 851 skundas buvo pateiktas Lietuvoje gyvenančių vartotojų dėl kitose ES šalyse registruotų pardavėjų ar paslaugų teikėjų.

Lyderė čia – Latvija. Dėl šioje šalyje registruotų pardavėjų ar paslaugų teikėjų į **EVC** Lietuvoje kreiptasi 192 kartus, antroji – Airija (154), trečioji – Lenkija (113), ketvirtoji – Vokietija (46), penktoji – Italija (35).

Reikia pažymėti, kad **EVC** Lietuvoje gina ne tik Lietuvoje gyvenančių vartotojų interesus, bet padeda ir kitose ES šalyse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje reziduojantiems vartotojams, kilus problemų su Lietuvoje registruotais pardavėjais ar paslaugų teikėjais. Tokių skundų 2020 m. būta 137.

Iš visų **EVC** Lietuvoje nagrinėtų skundų 629 pasisekė baigti pasiekus kompromisą vartotojo naudai, iš dalies teigiamai baigėsi 20 skundų nagrinėjimas, 110 atvejų kompromiso pasiekti nepavyko, 80 – nepavyko gauti paslaugos teikėjo ar pardavėjo atsakymo, 22 atvejais paaiškėjo, kad skundas nepagrįstas, o 127 skundų nagrinėjimas vis dar vyksta.

Bendrai per visus praėjusius metus **EVC** Lietuvoje sulaukė dukart daugiau skundų nei 2019 m., paklausimų padaugėjo panašiai tiek pat – 2,2 karto.

Per dešimt metų, nuo 2010-ųjų iki 2020-ųjų, pokyčiai dar ryškesni: paklausimų skaičius išaugo 4,9 karto, skundų – 3,6 karto. Tai rodo, kad vis daugiau vartotojų sužino apie **EVC** Lietuvoje ir naudojami jo paslaugomis.

Europos vartotojų centras Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Jis priklauso **Europos vartotojų centrų** bendradarbiavimo tinklui (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 ES valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje. Centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Centro paslaugos vartotojams – nemokamos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje www.ecc.lt

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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.“

Pranešimą paskelbė: Rasa Tiaškevičienė, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

<https://www.litas.lt/europos-vartotoju-centras-lietuvoje-2020-m-padejo-vartotojams-atgauti-rekordine-suma/>

Pasitvirtino net kas ketvirta pretenzija dėl nekokybiško maisto

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (VMVT) per 2020 m. vien dėl maisto saugos ir kokybės užregistravo ir ištyrė beveik 2 tūkst. vartotojų pranešimų, iš kurių ketvirtadalis (26 proc.) pasitvirtino. Dažniausiai vartotojai į VMVT kreipiasi dėl įsigytų nekokybiškų ir nesaugių maisto produktų.

Iš 2020 m. išnagrinėtų ginčų, taikiai išspręsti sudarė 37 proc. Palyginti su 2019 m., ši dalis sumažėjo 6 proc. (2019 m. taikiai išspręsta 43 proc. vartojimo ginčų). Tikėtina, kad įtakos taikiai išspręstų ginčų mažėjimui turėjo šalyje ir pasaulyje susidariusi situacija dėl COVID-19. Ypač daug vartotojų prašymų gauta dėl atšauktų kelionių, taip pat dėl atšauktų renginių, dėl nutrauktų paslaugų teikimo. Dauguma šių prašymų nebuvo sprendžiami taikiai, nes verslininkai laukė Lietuvos Respublikos Vyriausybės sprendimų dėl pagalbos verslo įmonėms, kurios negali vykdyti veiklos dėl įsigaliojusių draudimų. Taip pat taikių ginčų mažėjimui įtakos galėjo turėti didesnis nepagrįstų vartotojų ginčų skaičius. Praėjusiais metais beveik 1 400 kartų nuspręsta atmesti pretenzijas kaip nepagrįstas, 1 004 kartus priimtas nutarimas tenkinti vartotojų reikalavimus ir 158 – tenkinti iš dalies.

Ir tyrė, ir konsultavo

VMVT siekis, kad iškilusius nesusipratimus ar nesutarimus vartotojams pavyktų greitai ir geranoriškai išspręsti su prekybininkais ar viešojo maitinimo paslaugų teikėjais, todėl inspektoriai skiria daug dėmesio tiek įmonėms konsultuoti, tiek ir vartotojams informuoti bei švietimui – vien per praėjusius metus vartotojams ir verslui suteikta beveik 40 tūkst. įvairaus pobūdžio konsultacijų: dėl vartojimo prekių – 46 proc., dėl laisvalaikio paslaugų – 15 proc., dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų – 6 proc., dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų – 3 proc., tiek pat dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių – 3 proc., dėl transporto paslaugų – 2 proc., dėl finansinių paslaugų bei dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų – po 1 proc., dėl švietimo sektoriaus paslaugų – maždaug 0,3 proc., dėl kitų prekių ir paslaugų – 23 proc.

Inspektorių nagrinėjamuose pranešimuose išlieka tendencija, kad bene dažniausiai į VMVT kreipiamasi parduotuvėje ar iš turgaus prekiautojo nusipirkus nekokybiškų maisto produktų. Pavyzdžiui, per praėjusius metus gauta daugiau kaip 1,1 tūkst. tokių skundų – 273 (25 proc.) atvejais jie buvo pagrįsti.

Inspektorių nagrinėjamuose pranešimuose išlieka tendencija, kad bene dažniausiai į VMVT kreipiamasi parduotuvėje ar iš turgaus prekiautojo nusipirkus nekokybiškų maisto produktų.

Antroje vietoje pagal gautų ir išnagrinėtų pranešimų skaičių – skundai dėl viešojo maitinimo įmonių veiklos. Nors pernai dėl COVID-19 pandemijos ir paskelbtų karantinų, palyginti su 2019 m., pranešimų gauta kiek mažiau, tačiau iš 554 gautų pranešimų 147 (27 proc.) buvo pagrįsti. Tyrimų metu fiksuota keletas dažniau nei įprastai nustatomų pažeidimų – karantino laikotarpiu maitinimo įmonėms buvo gerokai sunkiau užtikrinti tinkamą maisto ruošimo higieną ir produkcijos saugą, nustatyta atvejų, kai patiekalams ruošti naudotos žaliavos, kurių tinkamumo vartoti terminai buvo pasibaigę, ir pan.

Tiesiogiai su Lietuvos gamintojų, perdirbėjų ar fasuotojų veikla susijusių pranešimų tradiciškai sulaukiama gerokai mažiau – iš 52 pernai gautų tokių pranešimų pasitvirtino dvylika (23 proc.). Dėl viešai tiekiamo geriamojo vandens kokybės gauta 60 vartotojų pranešimų, iš jų pasitvirtino beveik pusė (28). Pagal pagrįstus vartotojų skundus 2020 m. įmonėms pritaikyta 340 poveikio priemonių – nuo įspėjimų, uždraustos realizuoti produkcijos, iki veiklų sustabdymo arba visiško jų uždraudimo, piniginių baudų paskirta daugiau kaip už 1,6 tūkst. eurų.

Pasak VMVT, reikšmingi pokyčiai buvo stebimi laisvalaikio paslaugų sektoriuje. 2019 m. žmonių kreipimaisi šioje srityje sudarė 5 proc. visų kreipimųsi, o pernai ši dalis pakilo iki 15 proc. Tokia situacija susiklostė šalyje paskelbus ekstremalią padėtį dėl COVID-19 viruso grėsmės ir su tuo susijusių apribojimų, dėl kurių buvo atšaukiamos kelionės, skrydžiai, stabdomi renginiai ir kitos laisvalaikio paslaugos, pavyzdžiui, sporto klubų, apgyvendinimo ir kt.

Reklamos apgaulės

Gana aktyvūs vartotojai ir pranešdami apie įvairių maisto produktų reklamoje naudojamus teiginius apie gydomąsias ar kitokias išskirtines šių produktų savybes. Dažniausiai tokių reklamos pažeidimų fiksuojama interneto erdvėje ir socialiniuose tinkluose. Ne vieno maisto produkto reklamoje buvo užsimenama apie žmogaus ligų gydymo ir profilaktikos savybes, pavyzdžiui: "ženšenis palaiko nervų sistemą, stimuliuoja smegenų ląstelių kraujotaką, mažina nerimą, padidina tulžies išsiskyrimą, normalizuoja angliavandenių apykaitą mažina nutukimo riziką".

VMVT konstatavo, jog neretai nurodoma, kad produktas skirtas "gerai savijautai sergantiems onkologinėmis ligomis", nors tokie teiginiai maisto produktų reklamoje yra draudžiami. Maisto produktų reklamose neengiama ir teiginių apie maisto produktų sveikumą, kurie neįtraukti į leidžiamų vartoti teiginių apie maisto produktų sveikumą sąrašus, pvz.: "antocianinai iš mėlynių ir juodųjų serbentų gerina akių sveikatą", "vitaminas C uždegimo procesu slopina tam tikrus branduolio veiksnius" ir kt. Tokie ar panašūs teiginiai turi būti patvirtinti moksliniais tyrimais, todėl jų naudojimas yra griežtai reglamentuotas ir kontroliuojamas. Taip siekiama apsaugoti vartotojus,

Pasitvirtino net kas ketvirta pretenzija dėl nekokybiško maisto (... tęsinys)

kad jų pasirinkimo pirkti vieną ar kitą maisto produktą nenulemtų reklama apie šį produktą naudą sveikatai, kurios iš tikrųjų jie neturi.

Per 2020 m. VMVT iš viso priėmė 38 nutarimus pradėti Reklamos įstatymo pažeidimo tyrimus, po šių tyrimų net 30 atvejų buvo pripažinta, kad maisto produktų pardavėjai ar tiekėjai pažeidė minėto įstatymo nuostatas. Dažniausiai pažeidimų nustatyta reklamuojant maisto papildus (23 atvejai), pavieniai pažeidimai fiksuoti reklamuojant arbatą, specialios medicininės paskirties produktus, kūdikių maistą, skaidulas, aliejų ir kt.

Daug pranešimų gauta dėl nepritaikytų akcijų, pritaikytų mažesnių, nei skelbta, nuolaidų, nesuteiktų reklamuojamų paslaugų, nepristatytų prekių, nesuteiktų dovanų. Vartotojai kreipėsi pastebėję reklaminiuose skydeliuose skelbiamą vieną kainą ir neradę tokios pačioje elektroninėje parduotuvėje. Vartotojai taip pat pastebėjo nepagrįstą aukščiausio laipsnio būdvardžio naudojimą reklamoje. Palyginus su skundais ir pranešimais, gautais dėl fizinių parduotuvių, pastebėta, kad 2020 m. dažniau buvo skundžiama elektroninių parduotuvių vykdoma veikla ir skleidžiama galimai klaidinanti informacija. Kaip ir ankstesniais metais, pastebėta, kad vartotojai nurodė, jog po elektroninei parduotuvei pateikto užsakymo ir prekės apmokėjimo, pardavėjas informuodavo, kad prekės neturi, arba pasiūlydavo prekę įsigyti brangiau. Vartotojai nurodė, kad kainos prieš skelbiamas akcijas padidėdavo, o per akcijas būdavo sumažinamos iki reguliarios kainos, taip pat nurodė tokius atvejus, kai prekės kaina liko ta pati, tačiau buvo nurodomas akcijos kainoženklis.

Nebetinkami produktai

Kaip ir kiekvienais metais VMVT nustatė atvejų, kai prekybos vietose maisto produktų higienos ir temperatūrinių režimų laikomasi nepakankamai, vartotojai įsigyja maisto su pažeistomis, sudrėkusiomis ar nesandariomis pakuotėmis, pradėjusių gesti produktų, kurių tinkamumo vartoti terminai besibaigiantys ar visai pasibaigę. Pasitaiko situacijų, kai parduodami pakartotinai užšaldyti atitirpę produktai – dėl to neišvengiama mikrobinės taršos rizikų.

Neretai skundžiamasi, kad, pavyzdžiui, asmuo pasijuto blogai suvalgęs parduotuvėje nusipirktų salotų, įsigijęs keptos vištienos ar kitų karštų patiekalų, kulinarijos gaminių. Tokie atvejai dažnesni karštuoju vasaros laikotarpiu. Tiriant juos, nustatoma, kad ypač greitai gendantys maisto produktai, tokie kaip mėsos, žuvų, kulinarijos gaminiai, daržovių mišrainės, tortai, pyragaičiai su kremu ir pan., būna laikomi netinkamomis sąlygomis, nepakankamai kontroliuojama temperatūra jų gaminimo metu, įdiegtos savikontrolės sistemos veikia neefektyviai ir kt.

Nemažai pranešimų iš vartotojų sulaukiama ir dėl įsigytos šviežios ar atitirpintos žuvies, paukštienos kokybės. Užfiksuojama atvejų, kai prekybininkai šviežią (atšaldytą) nesupakuotą žuvį ar paukštinę laiko ant ledo, tačiau sudėtą krūvelėmis, nors maisto saugos reikalavimai numato, kad mažiausiai pusė atvėsinto produkto paviršiaus turi būti padengta ledu, o tinkamą – maždaug 0 laipsnių temperatūrą ir produktų kokybę užtikrina tik pakankamas ledo kiekis ant žuvies ar paukštienos paviršiaus.

Vartotojams patariama nepamiršti ir patiems maisto produktus tinkamai laikyti juos parsinešus į namus. Virtų, troškintų ar keptų maisto produktų ir patiekalų maisto saugos specialistai nerekomenduoja kambario temperatūroje laikyti ilgiau nei dvi valandas, o atvėsinto karšto maisto šaldytuve – ilgiau kaip 24 valandas. Jei toks maistas apdorojamas termiškai, yra pašildomas, suvartoti jį reikėtų per valandą. Vartotojui nusprendus užšaldyti maisto produktą, kurio nespės suvartoti ir jo tinkamumo vartoti terminas nepasibaigęs, jį būtina tinkamai supakuoti – suskirstyti porcijomis į sandarias pakuotes ir laikyti ne žemesnėje kaip –18 °C temperatūroje.

Nekokybiškas apavas ir drabužiai

VMVT pernai, kaip kasmet, daugiausia vartotojų ginčų išnagrinėjo dėl avalynės ir drabužių, kiek mažiau – informacijos ir ryšių technologijų prekių srityje (mobilieji telefonai, kompiuteriai, televizoriai ir kt.). Tiesa, pandemijos apribojimai pakoregavo ir šią statistiką. Palyginti su 2019 m., pastebima, kad 11 proc. sumažėjo vartojimo ginčų dėl drabužių ir avalynės (2019 m. – 41 proc.), 5 proc. išaugo vartojimo ginčų namų priežiūros ir renovavimo priemonių srityje (2019 m. – 7 proc.), bei 3 proc. išaugo vartojimo ginčų dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių (2019 m. – 14 proc.).

Dažniausiai vartojimo prekių srityje ginčų kilo dėl mechaninių prekių pažeidimų / gedimų kilmės, galimai netinkamo prekės naudojimo ir su tuo susijusių įrodinėjimo problemų, informacijos apie prekės naudojimą problematikos, pardavėjo atsakomybės ribų dėl prekės kokybės, garantinių terminų neteisingo skaičiavimo ir taikymo, vartotojo pasirinkto teisių gynimo būdo nepaisymo, netinkamai įforminamo prekės priėmimo į garantinį servisą. Padaugėjo ginčų dėl mažesnės, nei faktiškai sumokėta, transporto priemonės kainos nurodymo sutartyje, transporto priemonių būklės neįvertinimo prieš jos įsigijimą, ribotos galimybės įvertinti, ar gedimas nusišleptas, ar yra natūralūs transporto priemonės eksploatacijos padariniai.

Anot VMVT, COVID-19 situacija ir apribojimai prekybos vietoms lėmė, kad nuotoliniu būdu (ypač socialiniuose tinkluose) ginčų dažniausiai kilo dėl įsigytų prekių nepristatymo, nuotoliniu būdu įsigytų prekių grąžinimo apribojimų (negrąžinami pinigai už pardavėjui grąžintas prekes, nepateikiamas atsakymas į vartotojo paklausimą, netinkamai skaičiuojamas sutarties atsisakymo terminas – ne nuo prekės pristatymo, o nuo užsakymo pateikimo), teisės aktuose nenumatytų mokesčių, išlaidų priskyrimo vartotojams (nenorima atlyginti vartotojams prekių pristatymo išlaidų, motyvuojant tuo, kad už suteiktą paslaugą buvo atsiskaityta su jos teikėjais). Taip pat

Pasitvirtino net kas ketvirta pretenzija dėl nekokybiško maisto (... tęsinys)

ginčų kilo dėl vartotojams nepateikiamos esminės informacijos apie prekės taikomą garantiją, prekių savybes, techninę specifikaciją, galutinę prekių kainą, kontaktinius pardavėjo duomenis, nurodoma klaidinamai maža prekės kaina, pristatomos asortimento neatitinkančios prekės.

Pardavėjų spąstai užsienyje

2020 m. padaugėjo vartotojų, patekusių į tarptautinių apgaulės schemų spąstus: vartotojai tikisi, kad perka iš Lietuvos ar ES pardavėjų, o pinigai pervedami į JAV ar Kinijoje esančias sąskaitas. Pradėjus gauti vartotojų prašymus atgauti sumokėtus pinigus ar pristatyti užsakytas prekes, interneto tinklalapis yra išjungiamas, o pardavėjas tampa nepasiekiamas.

Pernai **Europos vartotojų centras** išnagrinėjo 981 vartotojų skundą (2019 m. – 479) dėl prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje nei vartotojo gyvenamoji šalyje ir atsakė į 2 600 vartotojų pasiteiravimų (2019 m. – 1 170).

Daugiausia vartotojų skundų gauta dėl Latvijoje, Airijoje, Lietuvoje ir Lenkijoje įsisteigusio verslo subjektų. Atkreiptinas dėmesys, kad **Europos vartotojų centras** tarpininkauja sprendamas problemas, kilusias Lietuvoje reziduojantiems vartotojams, jei jie įsigijo nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje ES valstybėje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, bei problemas, kilusias nurodytose valstybėse reziduojantiems vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje.

Priminimas

Įsigijęs nekokybišką maisto produktą (kol nesibaigė jo tinkamumo vartoti terminas) ar patiekalą, vartotojas pirmiausia turėtų kreiptis į prekybos ar viešojo maitinimo vietą ir reikalauti jį pakeisti kitu, tinkamos kokybės produktu (turėti įsigijimo čekį) ar patiekalu, arba prašyti grąžinti sumokėtus pinigus. Jei toks reikalavimas netenkinamas – galima kreiptis į VMVT inspektorius.

<http://kauno.diena.lt/naujienos/verslas/ekonomika/pasitvirtino-net-kas-ketvirta-pretenzija-del-nekokybisko-maisto-1017947>

Pasitvirtino net kas ketvirta pretenzija dėl nekokybiško maisto

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (VMVT) per 2020 m. vien dėl maisto saugos ir kokybės užregistravo ir ištyrė beveik 2 tūkst. vartotojų pranešimų, iš kurių ketvirtadalis (26 proc.) pasitvirtino. Dažniausiai vartotojai į VMVT kreipiasi dėl įsigytų nekokybiškų ir nesaugių maisto produktų.

Iš 2020 m. išnagrinėtų ginčų, taikiai išspręsti sudarė 37 proc. Palyginti su 2019 m., ši dalis sumažėjo 6 proc. (2019 m. taikiai išspręsta 43 proc. vartojimo ginčų). Tikėtina, kad įtakos taikiai išspręstų ginčų mažėjimui turėjo šalyje ir pasaulyje susidariusi situacija dėl COVID-19. Ypač daug vartotojų prašymų gauta dėl atšauktų kelionių, taip pat dėl atšauktų renginių, dėl nutrauktų paslaugų teikimo. Dauguma šių prašymų nebuvo sprendžiami taikiai, nes verslininkai laukė Lietuvos Respublikos Vyriausybės sprendimų dėl pagalbos verslo įmonėms, kurios negali vykdyti veiklos dėl įsigaliojusių draudimų. Taip pat taikių ginčų mažėjimui įtakos galėjo turėti didesnis nepagrįstų vartotojų ginčų skaičius. Praėjusiais metais beveik 1 400 kartų nuspręsta atmesti pretenzijas kaip nepagrįstas, 1 004 kartus priimtas nutarimas tenkinti vartotojų reikalavimus ir 158 – tenkinti iš dalies.

Ir tyrė, ir konsultavo

VMVT siekis, kad iškilusius nesusipratimus ar nesutarimus vartotojams pavyktų greitai ir geranoriškai išspręsti su prekybininkais ar viešojo maitinimo paslaugų teikėjais, todėl inspektoriai skiria daug dėmesio tiek įmonėms konsultuoti, tiek ir vartotojams informuoti bei švietimui – vien per praėjusius metus vartotojams ir verslui suteikta beveik 40 tūkst. įvairaus pobūdžio konsultacijų: dėl vartojimo prekių – 46 proc., dėl laisvalaikio paslaugų – 15 proc., dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų – 6 proc., dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų – 3 proc., tiek pat dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių – 3 proc., dėl transporto paslaugų – 2 proc., dėl finansinių paslaugų bei dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų – po 1 proc., dėl švietimo sektoriaus paslaugų – maždaug 0,3 proc., dėl kitų prekių ir paslaugų – 23 proc.

Inspektorių nagrinėjamuose pranešimuose išlieka tendencija, kad bene dažniausiai į VMVT kreipiamasi parduotuvėje ar iš turgaus prekiautojo nusipirkus nekokybiškų maisto produktų. Pavyzdžiui, per praėjusius metus gauta daugiau kaip 1,1 tūkst. tokių skundų – 273 (25 proc.) atvejais jie buvo pagrįsti.

Inspektorių nagrinėjamuose pranešimuose išlieka tendencija, kad bene dažniausiai į VMVT kreipiamasi parduotuvėje ar iš turgaus prekiautojo nusipirkus nekokybiškų maisto produktų.

Antroje vietoje pagal gautų ir išnagrinėtų pranešimų skaičių – skundai dėl viešojo maitinimo įmonių veiklos. Nors pernai dėl COVID-19 pandemijos ir paskelbtų karantinų, palyginti su 2019 m., pranešimų gauta kiek mažiau, tačiau iš 554 gautų pranešimų 147 (27 proc.) buvo pagrįsti. Tyrimų metu fiksuota keletas dažniau nei įprastai nustatomų pažeidimų – karantino laikotarpiu maitinimo įmonėms buvo gerokai sunkiau užtikrinti tinkamą maisto ruošimo higieną ir produkcijos saugą, nustatyta atvejų, kai patiekalams ruošti naudotos žaliavos, kurių tinkamumo vartoti terminai buvo pasibaigę, ir pan.

Tiesiogiai su Lietuvos gamintojų, perdirbėjų ar fasuotojų veikla susijusių pranešimų tradiciškai sulaukiama gerokai mažiau – iš 52 pernai gautų tokių pranešimų pasitvirtino dvylika (23 proc.). Dėl viešai tiekiamo geriamojo vandens kokybės gauta 60 vartotojų pranešimų, iš jų pasitvirtino beveik pusė (28). Pagal pagrįstus vartotojų skundus 2020 m. įmonėms pritaikyta 340 poveikio priemonių – nuo įspėjimų, uždraustos realizuoti produkcijos, iki veiklų sustabdymo arba visiško jų uždraudimo, piniginių baudų paskirta daugiau kaip už 1,6 tūkst. eurų.

Pasak VMVT, reikšmingi pokyčiai buvo stebimi laisvalaikio paslaugų sektoriuje. 2019 m. žmonių kreipimaisi šioje srityje sudarė 5 proc. visų kreipimųsi, o pernai ši dalis pakilo iki 15 proc. Tokia situacija susiklostė šalyje paskelbus ekstremalią padėtį dėl COVID-19 viruso grėsmės ir su tuo susijusių apribojimų, dėl kurių buvo atšaukiamos kelionės, skrydžiai, stabdomi renginiai ir kitos laisvalaikio paslaugos, pavyzdžiui, sporto klubų, apgyvendinimo ir kt.

Reklamos apgaulės

Gana aktyvūs vartotojai ir pranešdami apie įvairių maisto produktų reklamoje naudojamus teiginius apie gydomąsias ar kitokias išskirtines šių produktų savybes. Dažniausiai tokių reklamos pažeidimų fiksuojama interneto erdvėje ir socialiniuose tinkluose. Ne vieno maisto produkto reklamoje buvo užsimenama apie žmogaus ligų gydymo ir profilaktikos savybes, pavyzdžiui: "ženšenis palaiko nervų sistemą, stimuliuoja smegenų ląstelių kraujotaką, mažina nerimą, padidina tulžies išsiskyrimą, normalizuoja angliavandenių apykaitą mažina nutukimo riziką".

VMVT konstatavo, jog neretai nurodoma, kad produktas skirtas "gerai savijautai sergantiems onkologinėmis ligomis", nors tokie teiginiai maisto produktų reklamoje yra draudžiami. Maisto produktų reklamose neengiama ir teiginių apie maisto produktų sveikumą, kurie neįtraukti į leidžiamų vartoti teiginių apie maisto produktų sveikumą sąrašus, pvz.: "antocianinai iš mėlynių ir juodųjų serbentų gerina akių sveikatą", "vitaminas C uždegimo procesu slopina tam tikrus branduolio veiksnius" ir kt. Tokie ar panašūs teiginiai turi būti patvirtinti moksliniais tyrimais, todėl jų naudojimas yra griežtai reglamentuotas ir kontroliuojamas. Taip siekiama apsaugoti vartotojus,

Pasitvirtino net kas ketvirta pretenzija dėl nekokybiško maisto (... tęsinys)

kad jų pasirinkimo pirkti vieną ar kitą maisto produktą nenulemtų reklama apie šį produktą naudą sveikatai, kurios iš tikrųjų jie neturi.

Per 2020 m. VMVT iš viso priėmė 38 nutarimus pradėti Reklamos įstatymo pažeidimo tyrimus, po šių tyrimų net 30 atvejų buvo pripažinta, kad maisto produktų pardavėjai ar tiekėjai pažeidė minėto įstatymo nuostatas. Dažniausiai pažeidimų nustatyta reklamuojant maisto papildus (23 atvejai), pavieniai pažeidimai fiksuoti reklamuojant arbatą, specialios medicininės paskirties produktus, kūdikių maistą, skaidulas, aliejų ir kt.

Daug pranešimų gauta dėl nepritaikytų akcijų, pritaikytų mažesnių, nei skelbta, nuolaidų, nesuteiktų reklamuojamų paslaugų, nepristatytų prekių, nesuteiktų dovanų. Vartotojai kreipėsi pastebėję reklaminiuose skydeliuose skelbiamą vieną kainą ir neradę tokios pačioje elektroninėje parduotuvėje. Vartotojai taip pat pastebėjo nepagrįstą aukščiausio laipsnio būdvardžio naudojimą reklamoje. Palyginus su skundais ir pranešimais, gautais dėl fizinių parduotuvių, pastebėta, kad 2020 m. dažniau buvo skundžiama elektroninių parduotuvių vykdoma veikla ir skleidžiama galimai klaidinanti informacija. Kaip ir ankstesniais metais, pastebėta, kad vartotojai nurodė, jog po elektroninei parduotuvei pateikto užsakymo ir prekės apmokėjimo, pardavėjas informuodavo, kad prekės neturi, arba pasiūlydavo prekę įsigyti brangiau. Vartotojai nurodė, kad kainos prieš skelbiamas akcijas padidėdavo, o per akcijas būdavo sumažinamos iki reguliarios kainos, taip pat nurodė tokius atvejus, kai prekės kaina liko ta pati, tačiau buvo nurodomas akcijos kainoženklis.

Nebetinkami produktai

Kaip ir kiekvienais metais VMVT nustatė atvejų, kai prekybos vietose maisto produktų higienos ir temperatūrinių režimų laikomasi nepakankamai, vartotojai įsigyja maisto su pažeistomis, sudrėkusiomis ar nesandariomis pakuotėmis, pradėjusių gesti produktų, kurių tinkamumo vartoti terminai besibaigiantys ar visai pasibaigę. Pasitaiko situacijų, kai parduodami pakartotinai užšaldyti atitirpę produktai – dėl to neišvengiama mikrobinės taršos rizikų.

Neretai skundžiamasi, kad, pavyzdžiui, asmuo pasijuto blogai suvalgęs parduotuvėje nusipirktų salotų, įsigijęs keptos vištienos ar kitų karštų patiekalų, kulinarijos gaminių. Tokie atvejai dažnesni karštuoju vasaros laikotarpiu. Tiriant juos, nustatoma, kad ypač greitai gendantys maisto produktai, tokie kaip mėsos, žuvų, kulinarijos gaminiai, daržovių mišrainės, tortai, pyragaičiai su kremu ir pan., būna laikomi netinkamomis sąlygomis, nepakankamai kontroliuojama temperatūra jų gaminimo metu, įdiegtos savikontrolės sistemos veikia neefektyviai ir kt.

Nemažai pranešimų iš vartotojų sulaukiama ir dėl įsigytos šviežios ar atitirpintos žuvies, paukštienos kokybės. Užfiksuojama atvejų, kai prekybininkai šviežią (atšaldytą) nesupakuotą žuvį ar paukštinę laiko ant ledo, tačiau sudėtą krūvelėmis, nors maisto saugos reikalavimai numato, kad mažiausiai pusė atvėsinto produkto paviršiaus turi būti padengta ledu, o tinkamą – maždaug 0 laipsnių temperatūrą ir produktų kokybę užtikrina tik pakankamas ledo kiekis ant žuvies ar paukštienos paviršiaus.

Vartotojams patariama nepamiršti ir patiems maisto produktus tinkamai laikyti juos parsinešus į namus. Virtų, troškintų ar keptų maisto produktų ir patiekalų maisto saugos specialistai nerekomenduoja kambario temperatūroje laikyti ilgiau nei dvi valandas, o atvėsinto karšto maisto šaldytuve – ilgiau kaip 24 valandas. Jei toks maistas apdorojamas termiškai, yra pašildomas, suvartoti jį reikėtų per valandą. Vartotojui nusprendus užšaldyti maisto produktą, kurio nespės suvartoti ir jo tinkamumo vartoti terminas nepasibaigęs, jį būtina tinkamai supakuoti – suskirstyti porcijomis į sandarias pakuotes ir laikyti ne žemesnėje kaip –18 °C temperatūroje.

Nekokybiškas apavas ir drabužiai

VMVT pernai, kaip kasmet, daugiausia vartotojų ginčų išnagrinėjo dėl avalynės ir drabužių, kiek mažiau – informacijos ir ryšių technologijų prekių srityje (mobilieji telefonai, kompiuteriai, televizoriai ir kt.). Tiesa, pandemijos apribojimai pakoregavo ir šią statistiką. Palyginti su 2019 m., pastebima, kad 11 proc. sumažėjo vartojimo ginčų dėl drabužių ir avalynės (2019 m. – 41 proc.), 5 proc. išaugo vartojimo ginčų namų priežiūros ir renovavimo priemonių srityje (2019 m. – 7 proc.), bei 3 proc. išaugo vartojimo ginčų dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių (2019 m. – 14 proc.).

Dažniausiai vartojimo prekių srityje ginčų kilo dėl mechaninių prekių pažeidimų / gedimų kilmės, galimai netinkamo prekės naudojimo ir su tuo susijusių įrodinėjimo problemų, informacijos apie prekės naudojimą problematikos, pardavėjo atsakomybės ribų dėl prekės kokybės, garantinių terminų neteisingo skaičiavimo ir taikymo, vartotojo pasirinkto teisių gynimo būdo nepaisymo, netinkamai įforminamo prekės priėmimo į garantinį servisą. Padaugėjo ginčų dėl mažesnės, nei faktiškai sumokėta, transporto priemonės kainos nurodymo sutartyje, transporto priemonių būklės neįvertinimo prieš jos įsigijimą, ribotos galimybės įvertinti, ar gedimas nuslėptas, ar yra natūralūs transporto priemonės eksploatacijos padariniai.

Anot VMVT, COVID-19 situacija ir apribojimai prekybos vietoms lėmė, kad nuotoliniu būdu (ypač socialiniuose tinkluose) ginčų dažniausiai kilo dėl įsigytų prekių nepristatymo, nuotoliniu būdu įsigytų prekių grąžinimo apribojimų (negrąžinami pinigai už pardavėjui grąžintas prekes, nepateikiamas atsakymas į vartotojo paklausimą, netinkamai skaičiuojamas sutarties atsisakymo terminas – ne nuo prekės pristatymo, o nuo užsakymo pateikimo), teisės aktuose nenumatytų mokesčių, išlaidų priskyrimo vartotojams (nenorima atlyginti vartotojams prekių pristatymo išlaidų, motyvuojant tuo, kad už suteiktą paslaugą buvo atsiskaityta su jos teikėjais). Taip pat

Pasitvirtino net kas ketvirta pretenzija dėl nekokybiško maisto (... tęsinys)

ginčų kilo dėl vartotojams nepateikiamos esminės informacijos apie prekės taikomą garantiją, prekių savybes, techninę specifikaciją, galutinę prekių kainą, kontaktinius pardavėjo duomenis, nurodoma klaidinamai maža prekės kaina, pristatomos asortimento neatitinkančios prekės.

Pardavėjų spąstai užsienyje

2020 m. padaugėjo vartotojų, patekusių į tarptautinių apgaulės schemų spąstus: vartotojai tikisi, kad perka iš Lietuvos ar ES pardavėjų, o pinigai pervedami į JAV ar Kinijoje esančias sąskaitas. Pradėjus gauti vartotojų prašymus atgauti sumokėtus pinigus ar pristatyti užsakytas prekes, interneto tinklalapis yra išjungiamas, o pardavėjas tampa nepasiekiamas.

Pernai **Europos vartotojų centras** išnagrinėjo 981 vartotojų skundą (2019 m. – 479) dėl prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje nei vartotojo gyvenamoji šalyje ir atsakė į 2 600 vartotojų pasiteiravimų (2019 m. – 1 170).

Daugiausia vartotojų skundų gauta dėl Latvijoje, Airijoje, Lietuvoje ir Lenkijoje įsisteigusio verslo subjektų. Atkreiptinas dėmesys, kad **Europos vartotojų centras** tarpininkauja sprendamas problemas, kilusias Lietuvoje reziduojantiems vartotojams, jei jie įsigijo nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje ES valstybėje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, bei problemas, kilusias nurodytose valstybėse reziduojantiems vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje.

Priminimas

Įsigijęs nekokybišką maisto produktą (kol nesibaigė jo tinkamumo vartoti terminas) ar patiekalą, vartotojas pirmiausia turėtų kreiptis į prekybos ar viešojo maitinimo vietą ir reikalauti jį pakeisti kitu, tinkamos kokybės produktu (turėti įsigijimo čekį) ar patiekalu, arba prašyti grąžinti sumokėtus pinigus. Jei toks reikalavimas netenkinamas – galima kreiptis į VMVT inspektorius.

<http://www.diena.lt/naujienos/verslas/ekonomika/pasitvirtino-net-kas-ketvirta-pretenzija-del-nekokybisko-maisto-1017947>

Pasitvirtino net kas ketvirta pretenzija dėl nekokybiško maisto

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (VMVT) per 2020 m. vien dėl maisto saugos ir kokybės užregistravo ir ištyrė beveik 2 tūkst. vartotojų pranešimų, iš kurių ketvirtadalis (26 proc.) pasitvirtino. Dažniausiai vartotojai į VMVT kreipiasi dėl įsigytų nekokybiškų ir nesaugių maisto produktų.

Iš 2020 m. išnagrinėtų ginčų, taikiai išspręsti sudarė 37 proc. Palyginti su 2019 m., ši dalis sumažėjo 6 proc. (2019 m. taikiai išspręsta 43 proc. vartojimo ginčų). Tikėtina, kad įtakos taikiai išspręstų ginčų mažėjimui turėjo šalyje ir pasaulyje susidariusi situacija dėl COVID-19. Ypač daug vartotojų prašymų gauta dėl atšauktų kelionių, taip pat dėl atšauktų renginių, dėl nutrauktų paslaugų teikimo. Dauguma šių prašymų nebuvo sprendžiami taikiai, nes verslininkai laukė Lietuvos Respublikos Vyriausybės sprendimų dėl pagalbos verslo įmonėms, kurios negali vykdyti veiklos dėl įsigaliojusių draudimų. Taip pat taikių ginčų mažėjimui įtakos galėjo turėti didesnis nepagrįstų vartotojų ginčų skaičius. Praėjusiais metais beveik 1 400 kartų nuspręsta atmesti pretenzijas kaip nepagrįstas, 1 004 kartus priimtas nutarimas tenkinti vartotojų reikalavimus ir 158 – tenkinti iš dalies.

Ir tyrė, ir konsultavo

VMVT siekis, kad iškilusius nesusipratimus ar nesutarimus vartotojams pavyktų greitai ir geranoriškai išspręsti su prekybininkais ar viešojo maitinimo paslaugų teikėjais, todėl inspektoriai skiria daug dėmesio tiek įmonėms konsultuoti, tiek ir vartotojams informuoti bei švietimui – vien per praėjusius metus vartotojams ir verslui suteikta beveik 40 tūkst. įvairaus pobūdžio konsultacijų: dėl vartojimo prekių – 46 proc., dėl laisvalaikio paslaugų – 15 proc., dėl energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų – 6 proc., dėl bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų – 3 proc., tiek pat dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių – 3 proc., dėl transporto paslaugų – 2 proc., dėl finansinių paslaugų bei dėl sveikatos apsaugos sektoriaus prekių ir paslaugų – po 1 proc., dėl švietimo sektoriaus paslaugų – maždaug 0,3 proc., dėl kitų prekių ir paslaugų – 23 proc.

Inspektorių nagrinėjamuose pranešimuose išlieka tendencija, kad bene dažniausiai į VMVT kreipiamasi parduotuvėje ar iš turgaus prekiautojo nusipirkus nekokybiškų maisto produktų. Pavyzdžiui, per praėjusius metus gauta daugiau kaip 1,1 tūkst. tokių skundų – 273 (25 proc.) atvejais jie buvo pagrįsti.

Inspektorių nagrinėjamuose pranešimuose išlieka tendencija, kad bene dažniausiai į VMVT kreipiamasi parduotuvėje ar iš turgaus prekiautojo nusipirkus nekokybiškų maisto produktų.

Antroje vietoje pagal gautų ir išnagrinėtų pranešimų skaičių – skundai dėl viešojo maitinimo įmonių veiklos. Nors pernai dėl COVID-19 pandemijos ir paskelbtų karantinų, palyginti su 2019 m., pranešimų gauta kiek mažiau, tačiau iš 554 gautų pranešimų 147 (27 proc.) buvo pagrįsti. Tyrimų metu fiksuota keletas dažniau nei įprastai nustatomų pažeidimų – karantino laikotarpiu maitinimo įmonėms buvo gerokai sunkiau užtikrinti tinkamą maisto ruošimo higieną ir produkcijos saugą, nustatyta atvejų, kai patiekalams ruošti naudotos žaliavos, kurių tinkamumo vartoti terminai buvo pasibaigę, ir pan.

Tiesiogiai su Lietuvos gamintojų, perdirbėjų ar fasuotojų veikla susijusių pranešimų tradiciškai sulaukiama gerokai mažiau – iš 52 pernai gautų tokių pranešimų pasitvirtino dvylika (23 proc.). Dėl viešai tiekiamo geriamojo vandens kokybės gauta 60 vartotojų pranešimų, iš jų pasitvirtino beveik pusė (28). Pagal pagrįstus vartotojų skundus 2020 m. įmonėms pritaikyta 340 poveikio priemonių – nuo įspėjimų, uždraustos realizuoti produkcijos, iki veiklų sustabdymo arba visiško jų uždraudimo, piniginių baudų paskirta daugiau kaip už 1,6 tūkst. eurų.

Pasak VMVT, reikšmingi pokyčiai buvo stebimi laisvalaikio paslaugų sektoriuje. 2019 m. žmonių kreipimaisi šioje srityje sudarė 5 proc. visų kreipimųsi, o pernai ši dalis pakilo iki 15 proc. Tokia situacija susiklostė šalyje paskelbus ekstremalią padėtį dėl COVID-19 viruso grėsmės ir su tuo susijusių apribojimų, dėl kurių buvo atšaukiamos kelionės, skrydžiai, stabdomi renginiai ir kitos laisvalaikio paslaugos, pavyzdžiui, sporto klubų, apgyvendinimo ir kt.

Reklamos apgaulės

Gana aktyvūs vartotojai ir pranešdami apie įvairių maisto produktų reklamoje naudojamus teiginius apie gydomąsias ar kitokias išskirtines šių produktų savybes. Dažniausiai tokių reklamos pažeidimų fiksuojama interneto erdvėje ir socialiniuose tinkluose. Ne vieno maisto produkto reklamoje buvo užsimenama apie žmogaus ligų gydymo ir profilaktikos savybes, pavyzdžiui: "ženšenis palaiko nervų sistemą, stimuliuoja smegenų ląstelių kraujotaką, mažina nerimą, padidina tulžies išsiskyrimą, normalizuoja angliavandenių apykaitą mažina nutukimo riziką".

VMVT konstatavo, jog neretai nurodoma, kad produktas skirtas "gerai savijautai sergantiems onkologinėmis ligomis", nors tokie teiginiai maisto produktų reklamoje yra draudžiami. Maisto produktų reklamose neengiama ir teiginių apie maisto produktų sveikumą, kurie neįtraukti į leidžiamų vartoti teiginių apie maisto produktų sveikumą sąrašus, pvz.: "antocianinai iš mėlynių ir juodųjų serbentų gerina akių sveikatą", "vitaminas C uždegimo procesu slopina tam tikrus branduolio veiksnius" ir kt. Tokie ar panašūs teiginiai turi būti patvirtinti moksliniais tyrimais, todėl jų naudojimas yra griežtai reglamentuotas ir kontroliuojamas. Taip siekiama apsaugoti vartotojus,

Pasitvirtino net kas ketvirta pretenzija dėl nekokybiško maisto (... tęsinys)

kad jų pasirinkimo pirkti vieną ar kitą maisto produktą nenulemtų reklama apie šį produktą naudą sveikatai, kurios iš tikrųjų jie neturi.

Per 2020 m. VMVT iš viso priėmė 38 nutarimus pradėti Reklamos įstatymo pažeidimo tyrimus, po šių tyrimų net 30 atvejų buvo pripažinta, kad maisto produktų pardavėjai ar tiekėjai pažeidė minėto įstatymo nuostatas. Dažniausiai pažeidimų nustatyta reklamuojant maisto papildus (23 atvejai), pavieniai pažeidimai fiksuoti reklamuojant arbatą, specialios medicininės paskirties produktus, kūdikių maistą, skaidulas, aliejų ir kt.

Daug pranešimų gauta dėl nepritaikytų akcijų, pritaikytų mažesnių, nei skelbta, nuolaidų, nesuteiktų reklamuojamų paslaugų, nepristatytų prekių, nesuteiktų dovanų. Vartotojai kreipėsi pastebėję reklaminiuose skydeliuose skelbiamą vieną kainą ir neradę tokios pačioje elektroninėje parduotuvėje. Vartotojai taip pat pastebėjo nepagrįstą aukščiausio laipsnio būdvardžio naudojimą reklamoje. Palyginus su skundais ir pranešimais, gautais dėl fizinių parduotuvių, pastebėta, kad 2020 m. dažniau buvo skundžiama elektroninių parduotuvių vykdoma veikla ir skleidžiama galimai klaidinanti informacija. Kaip ir ankstesniais metais, pastebėta, kad vartotojai nurodė, jog po elektroninei parduotuvei pateikto užsakymo ir prekės apmokėjimo, pardavėjas informuodavo, kad prekės neturi, arba pasiūlydavo prekę įsigyti brangiau. Vartotojai nurodė, kad kainos prieš skelbiamas akcijas padidėdavo, o per akcijas būdavo sumažinamos iki reguliarios kainos, taip pat nurodė tokius atvejus, kai prekės kaina liko ta pati, tačiau buvo nurodomas akcijos kainoženklis.

Nebetinkami produktai

Kaip ir kiekvienais metais VMVT nustatė atvejų, kai prekybos vietose maisto produktų higienos ir temperatūrinių režimų laikomasi nepakankamai, vartotojai įsigyja maisto su pažeistomis, sudrėkusiomis ar nesandariomis pakuotėmis, pradėjusių gesti produktų, kurių tinkamumo vartoti terminai besibaigiantys ar visai pasibaigę. Pasitaiko situacijų, kai parduodami pakartotinai užšaldyti atitirpę produktai – dėl to neišvengiama mikrobinės taršos rizikų.

Neretai skundžiamasi, kad, pavyzdžiui, asmuo pasijuto blogai suvalgęs parduotuvėje nusipirktų salotų, įsigijęs keptos vištienos ar kitų karštų patiekalų, kulinarijos gaminių. Tokie atvejai dažnesni karštuoju vasaros laikotarpiu. Tiriant juos, nustatoma, kad ypač greitai gendantys maisto produktai, tokie kaip mėsos, žuvų, kulinarijos gaminiai, daržovių mišrainės, tortai, pyragaičiai su kremu ir pan., būna laikomi netinkamomis sąlygomis, nepakankamai kontroliuojama temperatūra jų gaminimo metu, įdiegtos savikontrolės sistemos veikia neefektyviai ir kt.

Nemažai pranešimų iš vartotojų sulaukiama ir dėl įsigytos šviežios ar atitirpintos žuvies, paukštienos kokybės. Užfiksuojama atvejų, kai prekybininkai šviežią (atšaldytą) nesupakuotą žuvį ar paukštinę laiko ant ledo, tačiau sudėtą krūvelėmis, nors maisto saugos reikalavimai numato, kad mažiausiai pusė atvėsinto produkto paviršiaus turi būti padengta ledu, o tinkamą – maždaug 0 laipsnių temperatūrą ir produktų kokybę užtikrina tik pakankamas ledo kiekis ant žuvies ar paukštienos paviršiaus.

Vartotojams patariama nepamiršti ir patiems maisto produktus tinkamai laikyti juos parsinešus į namus. Virtų, troškintų ar keptų maisto produktų ir patiekalų maisto saugos specialistai nerekomenduoja kambario temperatūroje laikyti ilgiau nei dvi valandas, o atvėsinto karšto maisto šaldytuve – ilgiau kaip 24 valandas. Jei toks maistas apdorojamas termiškai, yra pašildomas, suvartoti jį reikėtų per valandą. Vartotojui nusprendus užšaldyti maisto produktą, kurio nespės suvartoti ir jo tinkamumo vartoti terminas nepasibaigęs, jį būtina tinkamai supakuoti – suskirstyti porcijomis į sandarias pakuotes ir laikyti ne žemesnėje kaip –18 °C temperatūroje.

Nekokybiškas apavas ir drabužiai

VMVT pernai, kaip kasmet, daugiausia vartotojų ginčų išnagrinėjo dėl avalynės ir drabužių, kiek mažiau – informacijos ir ryšių technologijų prekių srityje (mobilieji telefonai, kompiuteriai, televizoriai ir kt.). Tiesa, pandemijos apribojimai pakoregavo ir šią statistiką. Palyginti su 2019 m., pastebima, kad 11 proc. sumažėjo vartojimo ginčų dėl drabužių ir avalynės (2019 m. – 41 proc.), 5 proc. išaugo vartojimo ginčų namų priežiūros ir renovavimo priemonių srityje (2019 m. – 7 proc.), bei 3 proc. išaugo vartojimo ginčų dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių (2019 m. – 14 proc.).

Dažniausiai vartojimo prekių srityje ginčų kilo dėl mechaninių prekių pažeidimų / gedimų kilmės, galimai netinkamo prekės naudojimo ir su tuo susijusių įrodinėjimo problemų, informacijos apie prekės naudojimą problematikos, pardavėjo atsakomybės ribų dėl prekės kokybės, garantinių terminų neteisingo skaičiavimo ir taikymo, vartotojo pasirinkto teisių gynimo būdo nepaisymo, netinkamai įforminamo prekės priėmimo į garantinį servisą. Padaugėjo ginčų dėl mažesnės, nei faktiškai sumokėta, transporto priemonės kainos nurodymo sutartyje, transporto priemonių būklės neįvertinimo prieš jos įsigijimą, ribotos galimybės įvertinti, ar gedimas nusišleptas, ar yra natūralūs transporto priemonės eksploatacijos padariniai.

Anot VMVT, COVID-19 situacija ir apribojimai prekybos vietoms lėmė, kad nuotoliniu būdu (ypač socialiniuose tinkluose) ginčų dažniausiai kilo dėl įsigytų prekių nepristatymo, nuotoliniu būdu įsigytų prekių grąžinimo apribojimų (negrąžinami pinigai už pardavėjui grąžintas prekes, nepateikiamas atsakymas į vartotojo paklausimą, netinkamai skaičiuojamas sutarties atsisakymo terminas – ne nuo prekės pristatymo, o nuo užsakymo pateikimo), teisės aktuose nenumatytų mokesčių, išlaidų priskyrimo vartotojams (nenorima atlyginti vartotojams prekių pristatymo išlaidų, motyvuojant tuo, kad už suteiktą paslaugą buvo atsiskaityta su jos teikėjais). Taip pat

Pasitvirtino net kas ketvirta pretenzija dėl nekokybiško maisto (... tęsinys)

ginčų kilo dėl vartotojams nepateikiamos esminės informacijos apie prekės taikomą garantiją, prekių savybes, techninę specifikaciją, galutinę prekių kainą, kontaktinius pardavėjo duomenis, nurodoma klaidinamai maža prekės kaina, pristatomos asortimento neatitinkančios prekės.

Pardavėjų spąstai užsienyje

2020 m. padaugėjo vartotojų, patekusių į tarptautinių apgaulės schemų spąstus: vartotojai tikisi, kad perka iš Lietuvos ar ES pardavėjų, o pinigai pervedami į JAV ar Kinijoje esančias sąskaitas. Pradėjus gauti vartotojų prašymus atgauti sumokėtus pinigus ar pristatyti užsakytas prekes, interneto tinklalapis yra išjungiamas, o pardavėjas tampa nepasiekiamas.

Pernai **Europos vartotojų centras** išnagrinėjo 981 vartotojų skundą (2019 m. – 479) dėl prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje nei vartotojo gyvenamoji šalyje ir atsakė į 2 600 vartotojų pasiteiravimų (2019 m. – 1 170).

Daugiausia vartotojų skundų gauta dėl Latvijoje, Airijoje, Lietuvoje ir Lenkijoje įsisteigusių verslo subjektų. Atkreiptinas dėmesys, kad **Europos vartotojų centras** tarpininkauja sprendamas problemas, kilusias Lietuvoje reziduojantiems vartotojams, jei jie įsigijo nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje ES valstybėje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, bei problemas, kilusias nurodytose valstybėse reziduojantiems vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje.

Priminimas

Įsigijęs nekokybišką maisto produktą (kol nesibaigė jo tinkamumo vartoti terminas) ar patiekalą, vartotojas pirmiausia turėtų kreiptis į prekybos ar viešojo maitinimo vietą ir reikalauti jį pakeisti kitu, tinkamos kokybės produktu (turėti įsigijimo čekį) ar patiekalu, arba prašyti grąžinti sumokėtus pinigus. Jei toks reikalavimas netenkinamas – galima kreiptis į VMVT inspektorius.

<https://klaipeda.diena.lt/naujienos/verslas/ekonomika/pasitvirtino-net-kas-ketvirta-pretenzija-del-nekokybisko-maisto-1017947>

Vietoj išsvajoto poilsio – nuostoliai ir apmaudas: šimtai lietuvių bando atgauti pinigus iš į Vokietiją sprukusio pardavėjo

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Nėra nei kelionės, nei pinigų, o pardavėjas spruko į Vokietiją ir paskelbė bankrotą. Šimtai lietuvių bando atgauti pinigus už bendrovės „Orange Style“ pardavinėtas ir neįvykusias keliones, tačiau jų teises ginti imasi tik visuomeninė organizacija.

„Iš „Orange Style“ pirkau dvi turistines keliones – į Jungtinius Arabų Emyratus ir Gruziją su sustojimu Stambule. Į pirmąją...

<https://www.lrytas.lt/verslas/rinkos-pulsas/2021/03/27/news/vietoj-issvajoto-poilsio-nuostoliai-ir-apmaudas-simtai-lietuviu-bando-atgauti-pinigus-is-i-vokietija-sprukusio-pardavejo-18763562/>

Europos vartotojų centras Lietuvoje 2020-aisiais padėjo vartotojams atgauti rekordinę sumą

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

„13 130 eurų – tokią sumą praėjusiais metais pavyko atgauti vartotojui Lietuvoje, kuris negalėjo susigrąžinti pinigų iš Lenkijos kelionių organizatoriaus už atšauktą kelionę. Vis dėlto **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (toliau – **EVC**), bendradarbiaudamas su **Europos vartotojų centru** Lenkijoje, vartotoją apgynė. Ir tai tik viena iš sėkmės istorijų COVID-19 pandemijos fone“, – džiaugėsi **EVC** Lietuvoje vadovė Raimonda Balnienė.

EVC Lietuvoje 2020-aisiais pasiekė rekordą – vartotojams padėjo atgauti daugiau nei ketvirtį milijono eurų. Tai 3,5 karto daugiau nei 2019-aisiais, kai vartotojams, tarpininkaujant **EVC** Lietuvoje, pavyko susigrąžinti daugiau nei 76,3 tūkst. eurų.

Pernykštį šuolį iš dalies lėmė dėl COVID-19 pandemijos atsiradę ribojimai. 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 – net 44 proc. – skundėsi dėl oro keleivių teisių, ypač dėl COVID-19 sukeltų nesklandumų, tokių kaip atšaukti ar atidėti skrydžiai.

Žymią dalį sudarė skundai dėl 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.).

EVC Lietuvoje teisininkai kasdien sulaukia daugybės užklausimų. Vien 2020 m. bendras jų skaičius siekė 3574, kurių 988 virto bylomis. Iš jų 851 skundas buvo pateiktas Lietuvoje gyvenančių vartotojų dėl kitose ES šalyse registruotų pardavėjų ar paslaugų teikėjų.

Lyderė čia – Latvija. Dėl šioje šalyje registruotų pardavėjų ar paslaugų teikėjų į **EVC** Lietuvoje kreiptasi 192 kartus, antroji – Airija (154), trečioji – Lenkija (113), ketvirtoji – Vokietija (46), penktoji – Italija (35).

Reikia pažymėti, kad **EVC** Lietuvoje gina ne tik Lietuvoje gyvenančių vartotojų interesus, bet padeda ir kitose ES šalyse, Islandijoje, Norvegijoje ir Jungtinėje Karalystėje reziduojantiems vartotojams, kilus problemų su Lietuvoje registruotais pardavėjais ar paslaugų teikėjais. Tokių skundų 2020 m. būta 137.

Iš visų **EVC** Lietuvoje nagrinėtų skundų 629 pasisekė baigti pasiekus kompromisą vartotojo naudai, iš dalies teigiamai baigėsi 20 skundų nagrinėjimas, 110 atvejų kompromiso pasiekti nepavyko, 80 – nepavyko gauti paslaugos teikėjo ar pardavėjo atsakymo, 22 atvejais paaiškėjo, kad skundas nepagrįstas, o 127 skundų nagrinėjimas vis dar vyksta.

Bendrai per visus praėjusius metus **EVC** Lietuvoje sulaukė dukart daugiau skundų nei 2019 m., paklausimų padaugėjo panašiai tiek pat – 2,2 karto.

Per dešimt metų, nuo 2010-ųjų iki 2020-ųjų, pokyčiai dar ryškesni: paklausimų skaičius išaugo 4,9 karto, skundų – 3,6 karto. Tai rodo, kad vis daugiau vartotojų sužino apie **EVC** Lietuvoje ir naudojami jo paslaugomis.

Europos vartotojų centras Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Jis priklauso **Europos vartotojų centrų** bendradarbiavimo tinklui (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 ES valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje. Centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Centro paslaugos vartotojams – nemokamos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje www.ecc.lt

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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 nepriima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.“

<https://www.etaplus.lt/europos-vartotoju-centras-lietuvoje-2020-m-padejo-vartotojams-atgauti-rekordine-suma>

Sukčiai internetinėse parduotuvėse siaučia ne tik balandžio 1-ąją: 5 taisyklės, kaip jų išvengti

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Feisbuko paskyroje suknelę nusipirkusi vartotoja negavo nei rūbo, nei pinigų. Užsienio internetinėje parduotuvėje įsigyta rankinė pasirodė esanti klastotė, o ES pardavėjas, kaip kad tikėjosi vartotoja, iš tiesų registruotas Kinijoje. Tai – situacijos, su kuriomis gali susidurti kiekvienas, perkantis internete.

„Vėluojantis prekių pristatymas, pasiūlymo neatitikęs pirkinys, kartu su pinigais mistiškai dingęs pardavėjas – pirkdami internetu negalite visiškai nuo to apsaugoti. Tačiau penkios paprastos taisyklės leis sumažinti riziką“, – pataria **Europos vartotojų centro** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Pirma. Patikrinkite, ar pardavėjas skelbia buveinės adresą, telefono numerį ir el. paštą. Tą privalo nurodyti visos internetinės parduotuvės, veikiančios socialiuose tinkluose – taip pat. Jei susisiekimui pateikiama tik kreipimosi forma interneto svetainėje, tokiu pardavėju geriau nepasitikėti.

Nepraleiskite pro akis internetinės parduotuvės adreso pavadinimo. Į garsių prekės ženklų pavadinimus panašūs pavadinimai, pavyzdžiui, naike.com, aple.com, gali slėpti „phishing“ (duomenų vagysčių) svetainę.

Antra. Palyginkite kainas kitose parduotuvėse.

Kuo patrauklesnės sąlygos, tuo didesnis turėtų būti jūsų budrumas. Įtarimų turėtų kelti, jei, tarkime, nauji originalūs batai parduodami už itin mažą kainą. Visuomet vertėtų pasižiūrėti to paties modelio prekės kainą gamintojo oficialioje parduotuvėje.

Atidžiai vertinkite akcijų sąlygas. Įsitinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus....“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Trečia. Pasidomėkite pirkėjų atsiliepimais. Fiktyvių parduotuvių atsiliepimai paprastai būna itin teigiami, todėl tą darykite specialiose skundų ir atsiliepimų svetainėse, socialiniuose tinkluose.

Ketvirta. Prieš suvesdami mokėjimo kortelės informaciją, įsitinkite, kad internetinė parduotuvė saugi. Vienas požymių – spynos simbolis tinklapio adreso pradžioje.

Jei įmanoma, pinigus sumokėkite prekę atsiimdami. Kitu atveju patariama atsiskaityti kreditine kortele ar rinktis mokėjimų tarpininkų paslaugas: jei paaiškėtų, kad pardavėjas yra sukčius arba jeigu negausite prekės, jums gali būti suteikta galimybė pasinaudoti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūra. Tai įrankis, kurį pasitelkęs vartotojo bankas grąžina pinigus iš pardavėjo banko, jei pardavėjas neįrodo, kad prekę vartotojui buvo pristatyta.

Kai už prekes sumokama banko pavedimu, tikimybė susigrąžinti pinigus – labai nedidelė. Kai suma palieka vartotojo banko sąskaitą, o pardavėjas nenori jos grąžinti vartotojui, pinigų grąžinti paprastai nėra galimybės. Štai kodėl sukčiai dažniausiai reikalauja mokėjimų banko pavedimu.

Penkta. Atkreipkite dėmesį, kur registruotas pardavėjas. Būkite atsargūs pirkdami iš trečiųjų šalių. Apginti vartotojų teises, kai pardavėjas registruotas ne ES šalyje, Jungtinėje Karalystėje, Norvegijoje ar Islandijoje (dažniausiai – Kinijoje ar JAV) labai sudėtinga.

Tai, kad interneto svetainė baigiasi galūne eu, dar nereiškia, jog pardavėjas registruotas ES.

Primename, kad kilus ginčui su pardavėju, pirmiausia turėtumėte kreiptis į pardavėją raštu ir nurodyti savo reikalavimą. Jei per 14 kalendorinių dienų pardavėjo atsakymo nesulauksite arba gautas atsakymas Jūsų netenkins, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka kreipkitės į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (jei pardavėjas registruotas Lietuvoje) arba nemokamos pagalbos kreipkitės į **Europos vartotojų centrą** Lietuvoje (jei pardavėjas registruotas ES, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje). Kitais atvejais apie savo problemą galite pranešti platformoje <http://www.econsumer.gov/>, jei pardavėjas veikia šalyje, kuri yra prisijungusi prie šios platformos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje [www. ecc.lt](http://www.ecc.lt)

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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.“

Sukčiai internetinėse parduotuvėse siaučia ne tik balandžio 1-ąją: 5 taisyklės, kaip jų išvengti (... tęsinys)

<https://sc.bns.lt/view/item/376397>

Sukčiai internetinėse parduotuvėse siaučia ne tik balandžio 1-ąją: 5 taisyklės, kaip jų išvengti

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Feisbuko paskyroje suknelę nusipirkusi vartotoja negavo nei rūbo, nei pinigų. Užsienio internetinėje parduotuvėje įsigyta rankinė pasirodė esanti klastotė, o ES pardavėjas, kaip kad tikėjosi vartotoja, iš tiesų registruotas Kinijoje. Tai – situacijos, su kuriomis gali susidurti kiekvienas, perkantis internete.

„Vėluojantis prekių pristatymas, pasiūlymo neatitikęs pirkiny, kartu su pinigais mistiškai dingęs pardavėjas – pirkdami internetu negalite visiškai nuo to apsisaugoti. Tačiau penkios paprastos taisyklės leis sumažinti riziką“, – pataria **Europos vartotojų centro** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Pirma. Patikrinkite, ar pardavėjas skelbia buveinės adresą, telefono numerį ir el. paštą. Tą privalo nurodyti visos internetinės parduotuvės, veikiančios socialiuose tinkluose – taip pat. Jei susisiekimui pateikiama tik kreipimosi forma interneto svetainėje, tokiu pardavėju geriau nepasitikėti.

Nepraleiskite pro akis internetinės parduotuvės adreso pavadinimo. Į garsių prekės ženklų pavadinimus panašūs pavadinimai, pavyzdžiui, naike.com, aple.com, gali slėpti „phishing“ (duomenų vagysčių) svetainę.

Antra. Palyginkite kainas kitose parduotuvėse.

Kuo patrauklesnės sąlygos, tuo didesnis turėtų būti jūsų budrumas. Įtarimų turėtų kelti, jei, tarkime, nauji originalūs batai parduodami už itin mažą kainą. Visuomet vertėtų pasižiūrėti to paties modelio prekės kainą gamintojo oficialioje parduotuvėje.

Atidžiai vertinkite akcijų sąlygas. Įsitinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Trečia. Pasidomėkite pirkėjų atsiliepimais. Fiktyvių parduotuvių atsiliepimai paprastai būna itin teigiami, todėl tą darykite specialiose skundų ir atsiliepimų svetainėse, socialiniuose tinkluose.

Ketvirta. Prieš suvesdami mokėjimo kortelės informaciją, įsitinkite, kad internetinė parduotuvė saugi. Vienas požymių – spynos simbolis tinklapio adreso pradžioje.

Jei įmanoma, pinigus sumokėkite prekę atsiimdami. Kitu atveju patariama atsiskaityti kreditine kortele ar rinktis mokėjimų tarpininkų paslaugas: jei paaiškėtų, kad pardavėjas yra sukčius arba jeigu negausite prekės, jums gali būti suteikta galimybė pasinaudoti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūra. Tai įrankis, kurį pasitelkęs vartotojo bankas grąžina pinigus iš pardavėjo banko, jei pardavėjas neįrodo, kad prekę vartotojui buvo pristatyta.

Kai už prekes sumokama banko pavedimu, tikimybė susigrąžinti pinigus – labai nedidelė. Kai suma palieka vartotojo banko sąskaitą, o pardavėjas nenori jos grąžinti vartotojui, pinigų grąžinti paprastai nėra galimybės. Štai kodėl sukčiai dažniausiai reikalauja mokėjimų banko pavedimu.

Penkta. Atkreipkite dėmesį, kur registruotas pardavėjas. Būkite atsargūs pirkdami iš trečiųjų šalių. Apginti vartotojų teises, kai pardavėjas registruotas ne ES šalyje, Jungtinėje Karalystėje, Norvegijoje ar Islandijoje (dažniausiai – Kinijoje ar JAV) labai sudėtinga.

Tai, kad interneto svetainė baigiasi galūne eu, dar nereiškia, jog pardavėjas registruotas ES.

Primename, kad kilus ginčui su pardavėju, pirmiausia turėtumėte kreiptis į pardavėją raštu ir nurodyti savo reikalavimą. Jei per 14 kalendorinių dienų pardavėjo atsakymo nesulauksite arba gautas atsakymas Jūsų netenkins, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka kreipkitės į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (jei pardavėjas registruotas Lietuvoje) arba nemokamos pagalbos kreipkitės į **Europos vartotojų centrą** Lietuvoje (jei pardavėjas registruotas ES, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje). Kitais atvejais apie savo problemą galite pranešti platformoje <http://www.econsumer.gov/>, jei pardavėjas veikia šalyje, kuri yra prisijungusi prie šios platformos.

Daugiau informacijos **Europos vartotojų centro** Lietuvoje svetainėje [www. ecc.lt](http://www.ecc.lt)

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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.“

Sukčiai internetinėse parduotuvėse siaučia ne tik balandžio 1-ąją: 5 taisyklės, kaip jų išvengti (... tęsinys)

Pranešimą paskelbė: Rasa Tiaškevičienė, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

<https://www.litas.lt/sukciai-internetinese-parduotuvese-siaucia-ne-tik-balandzio-1-aja-5-taisykles-kaip-ju-isvengti/>

2021, balandžio 02 Balandžio 12–16 d. skelbiama apgavysčių internete prevencijos savaitė #NeapsigaukInternete

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternete. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausią dėmesį skirsime vartotojų interesų apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Apgavysčių prevencijos internete kampanijos 2021 planas

<https://www.palanga.lt/naujienos/balandzio-1216-d.-skelbiama-apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-neapsigaukinternete/7842>

Apgavysčių internete prevencijos savaitė 2021 #NeapsigaukInternete

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternete. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų interesų apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga (2020 m. apklausos duomenimis – 41 proc.), nemažėja ir vartotojų nusiskundimų skaičius. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis praktiniais patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektronei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą ir kt. Visą aktualią informaciją kviečiame sekti skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat VVTAT Facebook, Instagram bei YouTube paskyrose.

Apgavysčių internete prevencijos savaitės veiklų planas

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos informacija

<https://www.kupiskis.lt/lt/informacija/naujienos-aktualijos/apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-2021-neapsigaukinternete.html>

2021-04-06 Apgavysčių internete prevencijos savaitė 2021 #NeapsigaukInternete Skaityti daugiau

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternete. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų interesų apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga (2020 m. apklausos duomenimis – 41 proc.), nemažėja ir vartotojų nusiskundimų skaičius. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis praktiniais patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektronei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą ir kt.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat VVTAT Facebook, Instagram bei YouTube paskyrose.

Apgavysčių prevencijos internete kampanijos 2021 planą rasite čia .

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos informacija

<https://www.birzai.lt/gyventojams/naujienos/35/apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-2021-neapsigaukinternete:419>

ApgavySCIu internete prevencijos savaitė 2021 #NeapsigaukInternete

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią ApgavySCIu internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternete. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų interesų apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

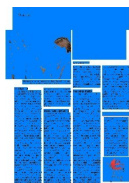
Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga (2020 m. apklausos duomenimis – 41 proc.), nemažėja ir vartotojų nusiskundimų skaičius. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniiais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis praktiniais patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektronei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą ir kt. Visą aktualią informaciją kviečiame sekti skiltyje „ApgavySCIu internete prevencijos savaitė“, taip pat VVTAT Facebook, Instagram bei YouTube paskyrose.

ApgavySCIu internete prevencijos savaitės veiklų planas

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos informacija

<https://www.taurage.lt/apgavySCIu-internete-prevencijos-savaite-2021-neapsigaukinternete/>



Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

Situacija

Savo teises ir žinome, ir giname



Prekių srityje vartotojų skundų tendencijos išliko panašios į ankstesnių metų – daugiausia vartojimo ginčų išnagrinėta avalynės ir drabužių srityje

Iššūkių metai

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) įvertino 2020 m. asmenų prašymų ir užklausų tendencijas. Dėl pandemijos ir paslaugų teikimo suvaržymų rekordiniai tapę metai lėmė visų laikų didžiausių asmenų kreipimuisi skaičių – per metus į VVTAT kreiptasi beveik 35 tūkst. kartų. Didžiausias šuolis stebėtas vartojimo ginčų srityje.

„Pastarųjų metų tendencijos atskleidžia, kad gyventojai itin aktyviai gina savo teises vartojimo srityje. Žymiai išaugęs vartotojų prašymų skaičius byloja, kad vis daugiau vartotojų ne tik puikiai žino savo teises, bet ir naudojasi šių teisių įgyvendinimo įrankiais. Be abejo, vartotojų elgseną paveikė ir pandemija, lėmusi spartų prekių ir paslaugų įsigijimą nuotoliniu būdu, kartu turėjusi įtakos vartojimo ginčų internete, socialiniuose tinkluose tendencijai augti. Vienas svarbiausių šių metų tikslų ginant vartotojų teises – tai skatinti taikius, neteisminius verslininkų ir pirkėjų ginčų sprendimus“, – pabrėžia teisingumo ministrė Evelina Dobrovolska.

VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė atkreipia dėmesį į tai, kad 2020 m. lėmė daugybę iššūkių. „Turėjome prisitaikyti ne tik prie didesnio darbų krūvio ir naujų teisės aktų pokyčių, bet ir darbų

perorganizavimo, lemto pandemijos apribojimų. Nepaisydami šių iššūkių, asmenis konsultavome kaip niekada aktyviai, o vartotojų ir verslininkų ginčų išnagrinėjome net 25 proc. daugiau nei 2019-aisiais“, – teigia N. Ulbaitė.

Mažiau taikių sprendimų

Pernai VVTAT specialistai išnagrinėjo 5 919 vartojimo ginčų, 37 proc. jų buvo taikiai išspręsti. Palyginti su ankstesniais metais, taikiai išspręstų ginčų sumažėjo (2019 m. – 43 proc.). Didelės įtakos tokiam kryčiui turėjo pandemija, turizmo ir laisvalaikio paslaugų ribojimai – dėl jų dalis paslaugų teikėjų dėsė spręsti ginčus ir laukė pagalbos verslo įmonėms. Taip pat taikiai išspręstų ginčų skaičiaus mažėjimui įtakos galėjo turėti didesnis nepagrįstų vartotojų ginčų skaičius. Pernai VVTAT 1 398 kartus priėmė sprendimą atmesti vartotojo prašymą kaip nepagrįstą, 1 004 kartus buvo priimtas nutarimas tenkinti vartotojo reikalavimus ir 158 kartus nutarta vartotojų reikalavimus tenkinti iš dalies.

Dažniausiai vartotojų prašymai buvo atmesti dėl to, kad vartotojai nesupažino su sutarties informacija, neišsaugojo aplinkybės pagrindžiančių dokumentų, nevykdė pareigos

Pandemija gerokai pakoregavo vaizdą vartotojų teisių apsaugos srityje. Prekybininkai vis dažniau kėlėsi į elektroninę erdvę, tačiau drauge daugėjo ir ginčų. Ypač daug nesutarimų kilo dėl turizmo ir kelionių agentūrų, kultūros ir pramogų paslaugų. Tačiau gera žinia ta, kad savo teises giname vis dažniau.

Ivona JAROSLAVCEVIENĖ

laiku apžiūrėti prekes ir kt., todėl ginčų nagrinėjimo metu trūko objektyvių įrodymų vartotojų prašymams pagrįsti. Siekdamas mažinti nepagrįstų ginčų skaičių, 2021 m. VVTAT didesnę dėmesį skirs vartotojų švietimui apie pagrindines vartotojų pareigas.

Nespėjo prisitaikyti

Prekių srityje vartotojų skundų tendencijos išliko panašios į ankstesnių metų – daugiausia vartojimo ginčų išnagrinėta avalynės ir drabužių srityje (30 proc. visų ginčų prekių srityje), kiek mažiau (17 proc.) – informacijos ir ryšių technologijų prekių (mobilųjų telefonų, kompiuterių, televizorių ir kt.) srityje. Palyginti su 2019 m., pastebima, kad 11 proc. sumažėjo vartojimo ginčų dėl drabužių ir avalynės (2019 m. – 41 proc.), 5 proc. išaugo vartojimo ginčų namų priežiūros ir renovavimo priemonių srityje (2019 m. – 7 proc.), 3 proc. – dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių (2019 m. – 14 proc.). Dažniausiai vartojimo prekių srityje ginčų kilo dėl mechaninių prekių pažeidimų ir gedimų kilmės, galbūt netinkamo prekių naudojimo ir su tuo susijusių įrodinėjimo problemų, informacijos apie prekių naudojimą problematikos, pardavėjų atsakomybės ribų dėl prekių kokybės, netinkamo garantinių terminų skaičiavimo ir taikymo, vartotojų pasirinkto teisių gynimo būdo nepaisymo, netinkamai įforminamo prekių priėmimo garantiniam servisui atlikti.

Pernai problemų kilo nuotolinės prekybos srityje. Vartotojams aktyviau keliantis į interneto

erdvę, ne visi prekybininkai sugebėjo laiku prisitaikyti ir susitvarkyti su užsakymais, todėl išaugo vartotojų skundų dėl laiku nepristatytų prekių, asortimento neatitikusių prekių ar pardavėjų negrąžinamų pinigų už vartotojų grąžintas prekes skaičius. Ypač padaugėjo skundų dėl pardavėjų socialiniuose tinkluose. Net 32 proc. prašymus pateikusių vartotojų prekes ar paslaugas pirkė internetu.

2020 m. paslaugų srityje daugiausia ginčų kilo laisvalaikio sektoriuje. Išnagrinėta daugiau nei 600 vartojimo ginčų turizmo ir kelionių agentūrų paslaugų

Svarbu

Vertėtų atkreipti dėmesį į tai, kad 2020 m. padaugėjo vartotojų, patekusių į tarpautinių apgaulės schemų spąstus: vartotojai mano, kad perka iš Lietuvos ar kitų Europos Sąjungos šalių pardavėjų, tačiau pinigai pervedami į Jungtinės Amerikos Valstijos ar Kinijoje esančias sąskaitas. Pradėjus gauti vartotojų prašymus atgauti sumokėtus pinigus ar pristatyti užsakytas prekes, interneto tinklalapiai ir pardavėjai tampa nepasiekiamais.



Situacija

srityje (5 kartus daugiau nei 2019 m.) ir 262 vartojimo ginčai kultūros ir pramogų paslaugų srityje (beveik 3 kartus daugiau nei 2019 m.). Pandemijos sąlygomis vartotojai ypač aktyviai kreipėsi dėl atšauktų renginių ir kelionių bei pinigų už nesuteiktas paslaugas grąžinimo.

Pirko svetur

Europos vartotojų centras pernai išnagrinėjo 981 vartotojų skundą (2019 m. – 479) dėl prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje nei vartotojo gyvenamojoje Europos Sąjungos šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje. Daugiausia vartotojų į **Europos vartotojų centrą** kreipėsi dėl galimų oro keleivių teisių pažeidimų (40 proc.), laisvalaikio ir kultūros paslaugų (22 proc.). Pernai daugiausia vartotojų skundų Centras gavo dėl Latvijoje, Airijoje, Lietuvoje ir Kenijoje įsteigtų verslo subjektų.

Šis centras tarpininkauja sprenddamas problemas, kilusias Lietuvoje reziduojantiems vartotojams, jeigu jie įsigijo nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje Europos Sąjungos valstybėje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, bei problemas, kilusias nurodytose valstybėse reziduojantiems vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje.

Ginčai finansų srityje

Pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą, vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų, nurodytų Lietuvos banko įstatyme, nagrinėja Lietuvos bankas. 2020 m. vartotojai dažniausiai skundėsi dėl draudimo paslaugų, tačiau tokių ginčų sumažėjo ir jie siekė 62 proc. visų Lietuvos banko išnagrinėtų ginčų. Sumažėjus nesutarimų su draudikais, pernai išaugo vartotojų ginčų su bankais skaičius (24 proc.). Didėjimo tendenciją galima įžvelgti ir vartotojų nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais (vartojimo kreditų davėjais, draudimo brokeriais ir kt.) srityje.

Iš viso Lietuvos bankas praėjusiais metais išnagrinėjo beveik pusę tūkstančio vartotojų ir finansinių paslaugų teikėjų ginčų. Penktadalis ginčų, dėl kurių nagrinėjimo buvo kreiptasi

į Lietuvos banką, buvo išspręsti taikiai, ir tai yra didžiausias taikių susitarimų skaičius per pastaruosius penkerius metus. „Pernai pakeitėme ginčų nagrinėjimo strategiją – skatinome vartotojus ir finansų rinkos dalyvius kilusius nesutarimus spręsti taikiai susitariant. Tokia taikaus susitarimo strategija padeda pasiekti abiem šalims palankų ir priimtina sprendimą, leidžia išsaugoti šalių santykius ir tęsti bendradarbiavimą, taip pat išlaikomas pasitikėjimas finansinių paslaugų rinka, ir tik nepavykus pasiekti taikaus susitarimo pasitelkiamas ginčų nagrinėjimo mechanizmas. Tarp artimiausių mūsų tikslų – analizuoti ir diegti praktikas, leidžiančias dar padidinti taikių susitarimų skaičių“, – pabrėžia Lietuvos banko Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo komiteto pirmininkas Arūnas Raišutis.

Lyginant 2019 ir 2020 m., vidutinė ginčų nagrinėjimo trukmė – panaši, t. y. pernai ginčai buvo išnagrinėti per vidutiniškai 63 kalendorines dienas. Atkreiptinas dėmesys, kad šis terminas – beveik trečdaliu trumpesnis už numatytą teisės aktuose.

Nesutarė dėl mokėjimo paslaugų

Daugiausia nesutarimų su bankais pernai kilo dėl mokėjimo paslaugų sutarčių vykdymo – buvo išnagrinėti 76 ginčai, arba ketvirtadaliu daugiau nei 2019 m. Palyginti su ankstesniais metais, šių ginčų skaičius gerokai išaugo: 2018 m. kilo 46 ginčai, 2019-aisiais – 57. Procentinė kreipimusi dėl ginčų, susijusių su mokėjimo paslaugomis, dalis praėjusiais metais taip pat išaugo ir siekė 64 proc. visų kreipimusi dėl ginčų su bankais (tiek 2018, tiek 2019 m. ji sudarė 54 proc.). Lietuvos banko ekspertų nuomone, tam įtakos galėjo turėti spartus mokėjimo paslaugų persikėlimas į elektroninę erdvę – vis daugiau operacijų atliekant internetu, daugėja ir tokio pobūdžio ginčų. Kita vertus, nors skaitmenizavimas palengvina galimybę naudotis mokėjimo paslaugomis, kai kuriems vartotojams sudėtinga prisitaikyti prie naujovių, ir tai taip pat sukelia nesutarimų dėl mokėjimo su paslaugų teikėjais.

Antroje vietoje po kreipimusi dėl mokėjimo paslaugų sutarčių buvo ginčai dėl būsto paskolų (21). Jų skaičius, palyginti su 2019 m., nepakito. Dar 4 ginčai kilo dėl vartojimo kreditų. 2019-aisiais tokių ginčų teko spręsti 7.

Moratoriumų reikšmė

Pernai taip pat buvo išnagrinėti 67 kreipimaisi dėl nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais. Šių kreipimusi skaičius truputį padidėjo ir siekė 14 proc. visų Lietuvos banko gautų kreipimusi. Tokiam pokyčiui įtakos turėjo tai, kad padaugėjo kreipimusi dėl ginčų, kilusių dėl mokėjimo paslaugų.

Nors nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais dėl mokėjimo paslaugų daugėjo, kitose srityse buvo pastebimas nesutarimų mažėjimas. Lyginant 2019 ir 2020 m., ginčų dėl kreditavimo paslaugų skaičius sumažėjo 48 proc. (2018 m. išnagrinėta 16 ginčų, 2019 m. – 23 ginčai, 2020 m. – 12 ginčų). Čia įtakos galėjo turėti tai, kad koronaviruso sukeltos pandemijos metu vartojimo kreditų davėjai, atsižvelgdami į susiklosčiusią situaciją, griežčiau vertino vartojimo kreditų gavėjų kreditingumą, todėl mažėjo sudaromų vartojimo kreditų sutarčių skaičius. Taip pat įtakos galėjo turėti tai, kad Lietuvos bankų asociacijai priklausančios finansų ir kredito įstaigos ir kiti kreditų davėjai, siekdami palengvinti dėl pandemijos su sunkumais susiduriančių klientų padėtį, taikė moratoriumus, kuriais įsipareigojo suteikti galimybę visiems privatiems klientams būsto paskolų įmokas atidėti iki vieno metų, o finansi-

nės nuomos (lizingo) ir vartojimo kreditų įmokas – iki pusmėčio, taip pat iki 6 mėnesių atidėti paskolų įmokas įmonėms. Taigi dalis galėjusių kilti nesutarimų, tikėtina, buvo išspręsti būtent įmokų atidėjimo būdu.

Ginčai su draudikais

Šie ginčai vis dar sudaro didžiąją dalį Lietuvos banko išnagrinėjamų ginčų (62 proc.), tačiau, palyginti su 2019-aisiais, pernai jų skaičius sumenko 5 proc. Didžiausią įtaką ginčų skaičiaus sumažėjimui turėjo ne gyvybės draudimo sektorius – smarkiai sumažėjo kreipimusi dėl ginčų, kilusių dėl transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo, turto ir kasko draudimo sutarčių nuostatų. Vienintelė išimtis ne gyvybės draudimo sektoriuje – ginčai dėl kelionių draudimo. Jų skaičius išaugo beveik du kartus – nuo 16 užpernai iki 31 pernai. Toks padidėjimas taip pat sietinas su pasaulį kamuojančia koronaviruso sukelta pandemija – dėl jos 2020 m. buvo masiškai atšaukiami skrydžiai ir kelionės.

Praėjusiais metais daugiau negu du kartus išaugo vartotojų ir draudikų nesutarimų, kilusių dėl gyvybės draudimo sutarčių, skaičius (22). Šie ginčai sudarė 7 proc. visų Lietuvos banko išnagrinėtų ginčų su draudikais (2019 m. – vos 2 proc.). Tačiau svarbu atkreipti dėmesį, kad tokių ginčų skaičiaus augimas buvo sumažėjęs tik 2019 m., o 2020-aisiais grįžta į ankstesnę, iki tol buvusią, padėtį (2016 m. išnagrinėtas 21 ginčas, kilęs dėl gyvybės draudimo sutarčių, 2017 m. – 17 tokių ginčų, 2018 m. – 31).

VARTOTOJŲ IR VERSLO GINČUS NAGRINĖJA

- Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – dėl vartojimo prekių, kitoms institucijoms nepriskirtose srityse (laisvalaikio, turizmo, valymo, remonto ir kitų paslaugų).
- Lietuvos bankas – dėl finansinių paslaugų (bankų, kredito unių, draudimo, paskolų, investicinių įmonių ir kt.).
- Ryšių reguliavimo tarnyba – dėl elektroninių ryšių (internetu, televizijos, mobiliojo ryšio) ir pašto paslaugų.
- Valstybinė energetikos reguliavimo taryba – dėl energetikos įmonių veiksmų, geriamojo vandens tiekėjų ir nuotekų tvarkytojų taikomų kainų.
- Lietuvos advokatūros Advokatų taryba – vartotojų ir advokatų ginčus dėl teisiinių paslaugų.

Startuoja apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigauklInternete

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigauklInternete. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaulės bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliuodami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT tinklalapyje www.vvtat.lt skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat **EVC** tinklalapyje www.ecc.lt bei institucijų Facebook, Instagram ir YouTube paskyroje.

<http://www.jurbarkosviesa.lt/Naujienos/Bendraukime/Startuoja-apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-NeapsigauklInternete>

Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternetė. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaulės bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniiais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT tinklalapyje www.vvtat.lt skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat **EVC** tinklalapyje www.ecc.lt bei institucijų Facebook, Instagram ir YouTube paskyrose.

<https://sc.bns.lt/view/item/377317>

Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternetė. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaulės bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT tinklalapyje www.vvtat.lt skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat **EVC** tinklalapyje www.ecc.lt bei institucijų Facebook, Instagram ir YouTube paskyrose.

Pranešimą paskelbė: Natalija Jarmulkovič, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

<https://www.litas.lt/startuoja-apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-neapsigaukinternetė/>

Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternetė. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaules bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykais.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT tinklalapyje www.vvtat.lt skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat **EVC** tinklalapyje www.ecc.lt bei institucijų Facebook, Instagram ir YouTube paskyrose.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternetė. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaules bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykais.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT tinklalapyje www.vvtat.lt skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat **EVC** tinklalapyje www.ecc.lt bei institucijų Facebook, Instagram ir YouTube paskyrose.

<https://www.utenal.lt/index.php/lt/2103-startuoja-apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-neapsigaukinternete>

Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir Europos vartotojų centras Lietuvoje (EVC) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete pre

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternetė. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaules bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliuodami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykais.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT tinklalapyje www.vvtat.lt skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat **EVC** tinklalapyje www.ecc.lt bei institucijų Facebook, Instagram ir YouTube paskyrose.

Natalija Jarmulkovič,

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vyresnioji patarėja

<https://akmene.lt/skelbimai/startuoja-apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-neapsigaukinternete/2794>

2021.04.09 Apgavysčių internete prevencijos savaitė #NeapsigaukInternete

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Apgavysčių internete prevencijos savaitė 2021 #NeapsigaukInternete Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternete. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų interesų apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pirkliams.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga (2020 m. apklausos duomenimis – 41 proc.), nemažėja ir vartotojų nusiskundimų skaičius. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliuojami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniiais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis praktiniais patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektronei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą ir kt. Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT Facebook, Instagram bei YouTube paskyroje, bei nuorodose

<https://www.vvtat.lt/>

<https://www.ecc.lt/lt/>

<https://www.sirvintos.lt/lt/naujienos/5/apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-neapsigaukinternete:16972>

Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternetė.

Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaulės bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų.

Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT tinklalapyje www.vvtat.lt skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat **EVC** tinklalapyje www.ecc.lt bei institucijų Facebook, Instagram ir YouTube paskyrose.

<https://mano-gargzdai.lt/index.php/component/k2/item/23254-startuoja-apgavysci-internete-prevencijos-savaite-neapsigaukinternete>

Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternetė. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaulės bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliuodami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Pranešimas spaudai

<http://www.anyksta.lt/naujienos/naujienos/74864-startuoja-apgavysci-internete-prevencijos-savaite-neapsigaukinternetė>

Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternete

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternete. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaules bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniiais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT tinklalapyje www.vvtat.lt skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat **EVC** tinklalapyje www.ecc.lt bei institucijų Facebook, Instagram ir YouTube paskyrose.

<http://mokslolietuva.lt/2021/04/startuoja-apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-neapsigaukinternete/>

Per tarpininką pirkęs bilietus metus laukia pinigų už atšauktą skrydį: „Iš ko perku, tas tegul ir atiduoda“

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Vilnietis Augustas jau metus laukia, kol jam sugrįš pinigai už neįvykusį skrydį su oro vežėja „Ryanair“. Vyras dar prieš pirmąjį karantiną pirkė bilietus į Dubliną (Airija). Kelionė turėjo įvykti pernykščio balandžio gale. Suprantama, dėl karantino jos nebuvo. Norėdamas susigrąžinti pinigus Augustas kreipėsi į bilietus pardavusią skrendu.lt agentūrą, tačiau ši, vyro...

<https://www.lrytas.lt/verslas/mano-pinigai/2021/04/11/news/per-tarpininka-pirkes-bilietus-metus-laukia-pinigu-uz-atsaukta-skrydi-is-ko-perku-tas-tegul-ir-atiduoda--18958237/>

Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternetė. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaulės bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniiais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT tinklalapyje skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat **EVC** tinklalapyje bei institucijų „Facebook“, „Instagram“ ir „YouTube“ paskyrose.

<http://www.elektronika.lt/naujienos/ivykiai/77647/startuoja-apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-neapsigaukinternete/>

Apgavysčių internete prevencijos savaitė 2021 #NeapsigaukInternete

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternete. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų interesų apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga (2020 m. apklausos duomenimis – 41 proc.), nemažėja ir vartotojų nusiskundimų skaičius. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis praktiniais patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektronei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą ir kt. Visą aktualią informaciją kviečiame sekti skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat VVTAT Facebook, Instagram bei YouTube paskyrose.

Kviečiame prie švietimo kampanijos prisidėti ir kitas institucijas bei pasidalinti vartotojams aktualia informacija VVTAT paskyrose.

Facebook

Twitter

email

<http://www.kaunas.lt/2021/04/svarbi-informacija/apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-2021-neapsigaukinternete/>

Kaip neapsigauti internete

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Balandžio 12-16 d. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) surengs jau įprastą tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternetė.

Trečius metus rengiamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose. Taip pat atkreipiamas dėmesys į klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinkles.

Siekdami didinti vartotojų sąmoningumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais. Bus viešinami pranešimai apie galimus pavojus apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose. Pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai. Kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą. O taip pat rengs nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams.

Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos įstaigoms.

Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaules bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių įstaigų pirmenybė“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų.

Ypač opi padėtis stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose. Manipuliuodami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujus pardavimo būdus. Jie patraukliomis kainomis siūlo, tačiau nepristato prekių. O netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys gaminiai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų.

Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Spausdinti

<https://alkas.lt/2021/04/12/specialistai-patars-kaip-neapsigauti-internete/>

Startuoja apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NEAPSIGAUKINTERNETE

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternete. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaulės bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniiais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT tinklalapyje www.vvtat.lt skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat **EVC** tinklalapyje www.ecc.lt bei institucijų Facebook, Instagram ir YouTube paskyrose.

Šaltinis: VVTAT

<http://www.ltnews.lt/2021/04/12/startuoja-apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-neapsigaukinternete/>

Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternete

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternete. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaulės bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliuodami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT tinklalapyje www.vvtat.lt skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat **EVC** tinklalapyje www.ecc.lt bei institucijų Facebook, Instagram ir YouTube paskyroje.

<https://aina.lt/startuoja-apgavySCIu-internete-prevencijos-savaite-neapsigaukinternete>

Startuoja Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternetė Balandžio 12 d. 2021

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternetė. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaulės bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniiais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykais.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT tinklalapyje www.vvtat.lt skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat **EVC** tinklalapyje www.ecc.lt bei institucijų Facebook, Instagram ir YouTube paskyrose.

<https://kasiadorys.lt/naujienos/21/startuoja-apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-neapsigaukinternetė:14588>

Vartotojų iššūkiai perkant socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Pastaruoju metu prekyba socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose aktyviai auga. Tokias platformas renkasi ne tik asmenys, pageidaujantys parduoti nebenaudojamus daiktus, tačiau ir prekybą vykdančios verslininkai. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) primena, kokios rizikos gali kilti vartotojams perkant tokiu būdu ir kaip jų išvengti.

Žinokite iš ko perkate

Kiekvienas verslininkas privalo viešai skelbti savo pavadinimą, veiklos formą, adresą, telefono numerį bei el. pašto adresą. Įsitikinkite, kad pardavėjas turi kitą bendravimo priemonę (ne tik tiesiogiai per platformą ar socialinio tinklo paskyrą), nes dažnu atveju, kilus ginčui, pardavėjas vartotoją tiesiog blokuoja ir bendravimas nutrūksta. Taip pat pardavėjas privalo pateikti prekių aprašymus, informaciją apie prekių naudojimą, grąžinimo sąlygas ir kitas sutarties sąlygas. Jei šių duomenų pasigedote, geriau iš šio pardavėjo nepirkti. Nagrinėjant vartotojų ginčus dėl socialiniuose tinkluose ir platformose įsigytų prekių, VVTAT pastebi, kad daugėja atvejų, kai vartotojų pinigai pervedami į už ES ribų esančius bankus, dėl ko identifikuoti pardavėją ir apginti vartotojų interesus sudėtinga.

Pardavėjo patikimumui įvertinti, patikrinkite atsiliepimus internete bei specialiose atsiliepimų svetainėse, forumuose. Venkite tikrinti atsiliepimus pardavėjo paskyroje, kadangi neigiamus komentarus nesąžiningas pardavėjas gali pašalinti. Jei yra galimybė, nemokėkite pinigų iš anksto – sutarkite dėl atsiskaitymo gavus prekę ar atlikite bankinį pavedimą, prašykite mokėjimo dokumento, kuris, ginčo atveju, leistų identifikuoti pardavėją.

Taikomi tie patys reikalavimai nuotolinei prekybai

Pasitaiko atvejų, kai prekybą socialiniuose tinkluose ar portaluose vykdančios verslininkai atsisako vykdyti vartotojų reikalavimus (grąžinti prekę per 14 d., atlyginti prekės pristatymo išlaidas ir kt.), tačiau svarbu atminti, kad toks prekybos būdas laikomas nuotoline prekyba, kuriai taikomi Civiliniame kodekse ir Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyti reikalavimai. Jei asmuo vykdo komercinę veiklą, tokia veikla privalo būti įteisinta, o pardavėjas privalo užtikrinti pagrindines pareigas:

suteikti vartotojui išsamią informaciją apie save, kaip pardavėją, parduodamas prekes, kainą, apmokėjimo, grąžinimo, sutarties vykdymo sąlygas jam suprantama kalba, aiškiai ir nedviprasmiškai; pristatyti prekes ne vėliau kaip per 30 dienų nuo sutarties sudarymo dienos, jeigu nesusitarta kitaip; per 14 dienų grąžinti visą vartotojo sumokėtą sumą, jei vartotojas nusprendžia atsisakyti nuotolinės sutarties (negrąžinamų prekių sąrašą numato Civilinio kodekso 6.228(10) str.); atsakyti į vartotojo pretenziją per 14 dienų ir kt. Kada vartotojų teisės netaikomos

Jei perkate iš prekybos nevykdančio asmens (pavyzdžiui, asmuo siūlo įsigyti savo nebenaudojamą automobilį, baldus, drabužius ir pan.), tokie sandoriai nėra laikomi vartojimo sandoriais, todėl teisė į prekės garantiją, 14 d. prekės grąžinimas, keitimas ar kitos vartotojų teisės šiuo atveju netaikomos. Kai kurie skelbimų portalai naudojimo taisyklėse akcentuoja, kad komercinė veikla svetainėje draudžiama. Kilus ginčui, toks ginčas turėtų būti sprendžiamas asmenų sutarimu, o nesutarus – bendrosios kompetencijos teisme, todėl prieš pirkdami brangesnius pirkinius iš fizinių asmenų, gerai tai apgalvokite, prašykite pateikti nuotraukų ir įvertinkite galimybes prekę apžiūrėti.

Kaip elgtis kilus ginčui?

Pirmiausia kreipkitės į pardavėją raštu ir nurodykite savo reikalavimą. Jei per 14 kalendorinių dienų pardavėjo atsakymo nesulauksite, arba gautas atsakymas jūsų netenkina, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka kreipkitės į VVTAT (jei pardavėjas registruotas Lietuvoje), arba nemokamos pagalbos kreipkitės į **Europos vartotojų centrą** Lietuvoje (jei pardavėjas registruotas ES, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje). Kitais atvejais apie savo problemą galite pranešti platformoje <http://www.econsumer.gov/>, jei pardavėjas veikia šalyje, kuri yra prisijungusi prie šios platformos. Kilus įtarimų dėl nusikalstamos veikos, rekomenduojame kreiptis į policiją.

Daugiau informacijos ir patarimų apie apgaules internete rasite VVTAT tinklalapyje <https://www.vvtat.lt/apgavysciu-prevencijos-savaite-2021/739> bei **Europos vartotojų centro** Lietuvoje tinklalapyje www.ecc.lt.

<https://sc.bns.lt/view/item/377455>

Vartotojų iššūkiai perkant socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Pastaruoju metu prekyba socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose aktyviai auga. Tokias platformas renka ne tik asmenys, pageidaujantys parduoti nebenaudojamus daiktus, tačiau ir prekybą vykdančios verslininkės. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) primena, kokios rizikos gali kilti vartotojams perkant tokiu būdu ir kaip jų išvengti.

Žinokite iš ko perkate

Kiekvienas verslininkas privalo viešai skelbti savo pavadinimą, veiklos formą, adresą, telefono numerį bei el. pašto adresą. Įsitikinkite, kad pardavėjas turi kitą bendravimo priemonę (ne tik tiesiogiai per platformą ar socialinio tinklo paskyrą), nes dažnu atveju, kilus ginčui, pardavėjas vartotoją tiesiog blokuoja ir bendravimas nutrūksta. Taip pat pardavėjas privalo pateikti prekių aprašymus, informaciją apie prekių naudojimą, grąžinimo sąlygas ir kitas sutarties sąlygas. Jei šių duomenų pasigedote, geriau iš šio pardavėjo nepirkite. Nagrinėjant vartotojų ginčus dėl socialiniuose tinkluose ir platformose įsigytų prekių, VVTAT pastebi, kad daugėja atvejų, kai vartotojų pinigai pervedami į už ES ribų esančius bankus, dėl ko identifikuoti pardavėją ir apginti vartotojų interesus sudėtinga.

Pardavėjo patikimumui įvertinti, patikrinkite atsiliepimus internete bei specialiose atsiliepimų svetainėse, forumuose. Venkite tikrinti atsiliepimus pardavėjo paskyroje, kadangi neigiamus komentarus nesąžiningas pardavėjas gali pašalinti. Jei yra galimybė, nemokėkite pinigų iš anksto – sutarkite dėl atsiskaitymo gavus prekę ar atlikite bankinį pavedimą, prašykite mokėjimo dokumento, kuris, ginčo atveju, leistų identifikuoti pardavėją.

Taikomi tie patys reikalavimai nuotolinei prekybai

Pasitaiko atvejų, kai prekybą socialiniuose tinkluose ar portaluose vykdančios verslininkės atsisako vykdyti vartotojų reikalavimus (grąžinti prekę per 14 d., atlyginti prekės pristatymo išlaidas ir kt.), tačiau svarbu atminti, kad toks prekybos būdas laikomas nuotoline prekyba, kuriai taikomi Civiliniame kodekse ir Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyti reikalavimai. Jei asmuo vykdo komercinę veiklą, tokia veikla privalo būti įteisinta, o pardavėjas privalo užtikrinti pagrindines pareigas:

Kada vartotojų teisės netaikomos

Jei perkate iš prekybos nevykdančio asmens (pavyzdžiui, asmuo siūlo įsigyti savo nebenaudojamą automobilį, baldus, drabužius ir pan.), tokie sandoriai nėra laikomi vartojimo sandoriais, todėl teisė į prekės garantiją, 14 d. prekės grąžinimas, keitimas ar kitos vartotojų teisės šiuo atveju netaikomos. Kai kurie skelbimų portalai naudojimo taisyklėse akcentuoja, kad komercinė veikla svetainėje draudžiama. Kilus ginčui, toks ginčas turėtų būti sprendžiamas asmenų sutarimu, o nesutarus – bendrosios kompetencijos teisme, todėl prieš pirkdami brangius pirkinius iš fizinių asmenų, gerai tai apgalvokite, prašykite pateikti nuotraukų ir įvertinkite galimybes prekę apžiūrėti.

Kaip elgtis kilus ginčui?

Pirmiausia kreipkitės į pardavėją raštu ir nurodykite savo reikalavimą. Jei per 14 kalendorinių dienų pardavėjo atsakymo nesulauksite, arba gautas atsakymas jūsų netenkins, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka kreipkitės į VVTAT (jei pardavėjas registruotas Lietuvoje), arba nemokamos pagalbos kreipkitės į **Europos vartotojų centrą** Lietuvoje (jei pardavėjas registruotas ES, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje). Kitais atvejais apie savo problemą galite pranešti platformoje <http://www.econsumer.gov/>, jei pardavėjas veikia šalyje, kuri yra prisijungusi prie šios platformos. Kilus įtarimų dėl nusikalstamos veikos, rekomenduojame kreiptis į policiją.

Daugiau informacijos ir patarimų apie apgaules internete rasite VVTAT tinklalapyje <https://www.vvtat.lt/apgavysciu-prevencijos-savaite-2021/739> bei **Europos vartotojų centro** Lietuvoje tinklalapyje www.ecc.lt.

Pranešimą paskelbė: Dalia Malinauskienė, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

<https://www.litas.lt/vartotoju-issukiai-perkant-socialiniuose-tinkluose-ir-skelbimu-portaluose/>

Startavo Apgavysčių internete prevencijos savaitė – #NeapsigaukInternete

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) ir **Europos vartotojų centras** Lietuvoje (**EVC**) š. m. balandžio 12–16 d. organizuoja jau tradicine tapusią Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternete. Trečius metus organizuojamoje švietimo kampanijoje šiemet didžiausias dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugai socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose, taip pat klaidinančios reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos pinklėms.

Siekdami didinti vartotojų informuotumą ir skatinti sąžiningą verslo praktiką, švietimo kampanijos metu VVTAT ir **EVC** dalinsis specialistų patarimais, viešins aktualią informaciją apie galimas rizikas apsiperkant socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose, pristatys dažniausius pažeidimus ir reikalavimus elektroninei prekybai, kvies atpažinti klaidinančią reklamą bei nesąžiningą komercinę veiklą, taip pat organizuos nuotolinius mokymus vyresnių klasių moksleiviams. Prie švietimo kampanijos pakviestos prisidėti ir kitos institucijos.

„Apginti vartotojų interesus ir nustatyti nesąžiningą pardavėją internete, ypač kai jis veikia socialiniuose tinkluose ar skelbimų portaluose, didelis iššūkis tiek vartotojų apsaugos, tiek teisėsaugos institucijoms. Todėl svarbiausias mūsų tikslas – ugdyti kritišką vartotojų mąstymą ir laiku atpažinti galimas apgaules bei sukčiavimą internete. Vartotojų teisės elektroninėje erdvėje yra vienas iš pagrindinių šių metų vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančių institucijų prioritetų“, – teigia VVTAT vadovė Neringa Ulbaitė.

Nors Lietuvos gyventojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga – 2020 m. apklausos duomenimis net 41 proc. pasitiki internetiniais pardavėjais (2019 m. 28 proc.) – vartotojų nusiskundimų nemažėja. VVTAT duomenimis, 2020 m. daugiau nei 30 proc. vartotojų kreipėsi dėl internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad vartotojai tebepainioja su fiziniiais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykiais.

Visą aktualią informaciją kviečiame sekti VVTAT tinklalapyje www.vvtat.lt skiltyje „Apgavysčių internete prevencijos savaitė“, taip pat **EVC** tinklalapyje www.ecc.lt bei institucijų Facebook, Instagram ir YouTube paskyrose.

<https://www.atspindziai.lt/startavo-apgavysciu-internete-prevencijos-savaite-neapsigaukinternete>

Vartotojų iššūkiai perkant socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Vartotojų iššūkiai perkant socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose

Pastaruoju metu prekyba socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose aktyviai auga. Tokias platformas renkasi ne tik asmenys, pageidaujantys parduoti nebenaudojamus daiktus, tačiau ir prekybą vykdančios verslininkės. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) primena, kokios rizikos gali kilti vartotojams perkant tokiu būdu ir kaip jų išvengti.

Asociatyvi „Pixabay“ nuotr.

Žinokite iš ko perkate

Kiekvienas verslininkas privalo viešai skelbti savo pavadinimą, veiklos formą, adresą, telefono numerį bei el. pašto adresą. Įsitikinkite, kad pardavėjas turi kitą bendravimo priemonę (ne tik tiesiogiai per platformą ar socialinio tinklo paskyrą), nes dažnu atveju, kilus ginčui, pardavėjas vartotoją tiesiog blokuoja ir bendravimas nutrūksta. Taip pat pardavėjas privalo pateikti prekių aprašymus, informaciją apie prekių naudojimą, grąžinimo sąlygas ir kitas sutarties sąlygas. Jei šių duomenų pasigedote, geriau iš šio pardavėjo nepirkti. Nagrinėjant vartotojų ginčus dėl socialiniuose tinkluose ir platformose įsigytų prekių, VVTAT pastebi, kad daugėja atvejų, kai vartotojų pinigai pervedami į už ES ribų esančius bankus, dėl ko identifikuoti pardavėją ir apginti vartotojų interesus sudėtinga.

Pardavėjo patikimumui įvertinti, patikrinkite atsiliepimus internete bei specialiose atsiliepimų svetainėse, forumuose. Venkite tikrinti atsiliepimus pardavėjo paskyroje, kadangi neigiamus komentarus nesąžiningas pardavėjas gali pašalinti. Jei yra galimybė, nemokėkite pinigų iš anksto – sutarkite dėl atsiskaitymo gavus prekę ar atlikite bankinį pavedimą, prašykite mokėjimo dokumento, kuris, ginčo atveju, leistų identifikuoti pardavėją.

Taikomi tie patys reikalavimai nuotolinei prekybai

Pasitaiko atvejų, kai prekybą socialiniuose tinkluose ar portaluose vykdančios verslininkės atsisako vykdyti vartotojų reikalavimus (grąžinti prekę per 14 d., atlyginti prekės pristatymo išlaidas ir kt.), tačiau svarbu atminti, kad toks prekybos būdas laikomas nuotoline prekyba, kuriai taikomi Civiliniame kodekse ir Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyti reikalavimai. Jei asmuo vykdo komercinę veiklą, tokia veikla privalo būti įteisinta, o pardavėjas privalo užtikrinti pagrindines pareigas:

suteikti vartotojui išsamią informaciją apie save, kaip pardavėją, parduodamas prekes, kainą, apmokėjimo, grąžinimo, sutarties vykdymo sąlygas jam suprantama kalba, aiškiai ir nedviprasmiškai; pristatyti prekes ne vėliau kaip per 30 dienų nuo sutarties sudarymo dienos, jeigu nesusitarta kitaip; per 14 dienų grąžinti visą vartotojo sumokėtą sumą, jei vartotojas nusprendžia atsisakyti nuotolinės sutarties (negrąžinamų prekių sąrašą numato Civilinio kodekso 6.228(10) str.); atsakyti į vartotojo pretenziją per 14 dienų ir kt. Kada vartotojų teisės netaikomos

Jei perkate iš prekybos nevykdančio asmens (pavyzdžiui, asmuo siūlo įsigyti savo nebenaudojamą automobilį, baldus, drabužius ir pan.), tokie sandoriai nėra laikomi vartojimo sandoriais, todėl teisė į prekės garantiją, 14 d. prekės grąžinimas, keitimas ar kitos vartotojų teisės šiuo atveju netaikomos. Kai kurie skelbimų portalai naudojimo taisyklėse akcentuoja, kad komercinė veikla svetainėje draudžiama. Kilus ginčui, toks ginčas turėtų būti sprendžiamas asmenų sutarimu, o nesutarus – bendrosios kompetencijos teisme, todėl prieš pirkdami brangius pirkinius iš fizinių asmenų, gerai tai apgalvokite, prašykite pateikti nuotraukų ir įvertinkite galimybes prekę apžiūrėti.

Kaip elgtis kilus ginčui?

Pirmiausia kreipkitės į pardavėją raštu ir nurodykite savo reikalavimą. Jei per 14 kalendorinių dienų pardavėjo atsakymo nesulauksite, arba gautas atsakymas jūsų netenkins, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka kreipkitės į VVTAT (jei pardavėjas registruotas Lietuvoje), arba nemokamos pagalbos kreipkitės į **Europos vartotojų centrą** Lietuvoje (jei pardavėjas registruotas ES, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje). Kitais atvejais apie savo problemą galite pranešti platformoje <http://www.econsumer.gov/>, jei pardavėjas veikia šalyje, kuri yra prisijungusi prie šios platformos. Kilus įtarimų dėl nusikalstamos veikos, rekomenduojame kreiptis į policiją.

Daugiau informacijos ir patarimų apie apgaules internete rasite VVTAT tinklalapyje bei **Europos vartotojų centro** Lietuvoje tinklalapyje.

<http://www.elektronika.lt/patarimai/ivairus/77675/vartotoju-issukiai-perkant-socialiniuose-tinkluose-ir-skelbimu-portaluose/>



Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

Vartotojų iššūkiai perkant socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose

Dalia MALINAUSKIENĖ

Pastaruoju metu prekyba socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose aktyviai auga. Tokias platformas renkasi ne tik asmenys, parduodantys prekes, tačiau ir prekybą vykdančios verslininkės. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) primena, kokios rizikos gali kilti vartotojams perkant tokiu būdu ir kaip jų išvengti.

Zinokite, iš ko perkate

Kiekvienas verslininkas privalo viešai skelbti savo pavadinimą, veiklos formą, adresą, telefono numerį bei el. pašto adresą. Įsitikinkite, kad pardavėjas turi kitą bendravimo priemonę (ne tik tiesiogiai per platformą ar socialinio tinklo paskyrą), nes dažnu atveju, kilus ginčui, pardavėjas vartotoją tiesiog blokuoja ir bendravimas nutrūksta. Taip pat pardavėjas privalo pateikti prekių aprašymus, informaciją apie prekių naudojimą, grąžinimo sąlygas ir kitas sutarties sąlygas. Jei šių duomenų pasigedote, geriau iš šio pardavėjo nepirkti. Nagrinėjant vartotojų ginčus dėl socialiniuose tinkluose ir platformose įsigytų prekių, VVTAT pastebi, kad daugėja atvejų, kai vartotojų pinigai pervadami į už ES ribų esančius bankus, dėl ko identifikuoti pardavėją ir apginti vartotojų interesus sudėtinga.

Pardavėjo patikimumui įvertinti patikrinkite atsiliepimus internete bei specialiose atsiliepimų svetainėse, forumuose. Venkite tikrinti atsiliepimus pardavėjo paskyroje, kadangi neigiamus komentarus nesąžiningas pardavėjas gali pašalinti. Jei yra galimybė, nemokėkite pinigų iš anksto – sutarkite dėl atsiskaitymo gavus prekę ar atlikite bankinį pavedimą, prašykite mokėjimo dokumento, kuris, ginčo atveju, leistų identifikuoti pardavėją.

Taikomi tie patys reikalavimai nuotolinei prekybai

Pasitaiko atvejų, kai prekybą socialiniuose tinkluose ar portaluose vykdančios verslininkės atsisako vykdyti vartotojų reikalavimus (grąžinti prekę per 14 d., atlyginti prekę pristatymo išlaidas ir kt.), tačiau svarbu atminti, kad toks prekybos būdas laikomas nuotoline prekyba, kuriai taikomi Civiliniame kodekse ir Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyti

reikalavimai. Jei asmuo vykdo komercinę veiklą, tokia veikla privalo būti įteisinta, o pardavėjas privalo užtikrinti pagrindines pareigas:

- suteikti vartotojui išsamią informaciją apie save, kaip pardavėją, parduodamas prekes, kainą, apmokėjimo, grąžinimo, sutarties vykdymo sąlygas jam suprantama kalba, aiškiai ir nedviprasmiškai;
- pristatyti prekes ne vėliau kaip per 30 dienų nuo sutarties sudarymo dienos, jeigu nesusitarta kitaip;
- per 14 dienų grąžinti visą vartotojo sumokėtą sumą, jei vartotojas nusprendžia atsisakyti nuotolinės sutarties (ne grąžinamų prekių sąrašą numato Civilinio kodekso 6.228(10) str.);
- atsakyti į vartotojo pretenziją per 14 dienų ir kt.

Kada vartotojų teisės netaikomos

Jei perkate iš prekybos nevykdančio asmens (pavyzdžiui, asmuo siūlo įsigyti savo nebe naudojamą automobilį, baldus, drabužius ir pan.), tokie sandoriai nėra laikomi vartojimo sandoriais, todėl teisė į prekę grąžinimą, 14 d. prekę grąžinimas, keitimas ar kitos vartotojų teisės šiuo atveju netaikomos. Kai kurie skelbimų portalai naudojimo taisyklėse akcentuoja, kad komercinė veikla svetainėje draudžiama. Kilus ginčui, toks ginčas turėtų būti sprendžiamas asmenų sutarimu, o nesutarus – bendrosios kompetencijos teisme, todėl prieš pirkdami brangesnius pirkinius iš fizinių asmenų, gerai tai apgalvokite, prašykite pateikti nuotraukų ir įvertinkite galimybes prekę apžiūrėti.

Kaip elgtis kilus ginčui?

Pirmiausia kreipkitės į pardavėją raštu ir nurodykite savo reikalavimą. Jei per 14 kalendorinių dienų pardavėjo atsakymo nesulauksite, arba gautas atsakymas jūsų netenkina, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka kreipkitės į VVTAT (jei pardavėjas registruotas Lietuvoje), arba nemokamos pagalbos kreipkitės į **Europos vartotojų centrą** Lietuvoje (jei pardavėjas registruotas ES, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje). Kitais atvejais apie savo problemą galite pranešti platformoje <http://www.econsumer.gov/>, jei pardavėjas veikia šalyje, kuri yra prisijungusi prie šios platformos. Kilus įtarimui dėl nusikalstamos veiklos, rekomenduojame kreiptis į policiją.

Ar gebame atpažinti nesąžiningų pardavėjų manipuliacijas internete?

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Nors vartotojų pasitikėjimas elektronine prekyba auga, ši terpė ir ypač socialiniai tinklai vis dažniau išnaudojama internetinių sukčių manipuliacijoms bei apgaulėms. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) informuoja apie vienus dažniausių savo praktikoje pastebimus tokių nesąžiningų pardavėjų požymius.

Atskleidžia mažai informacijos apie save

Dažniausias nepatikimiems pardavėjams būdingas bruožas – kontaktinės informacijos trūkumas. Įprastai internetiniai sukčiai susisiekimui pateikia formą tiesiogiai svetainėje arba komunikuoja per socialinius tinklus, tačiau VVTAT primena, kad kiekvienas prekybą vykdančias verslininkas privalo nurodyti savo pavadinimą, teisinę formą, adresą, telefono numerį, el. pašto adresą.

Imituoja patikimą pardavėją

Patraukiam įspūdžiui sudaryti nesąžiningi pardavėjai pasitelkia netikrus komentarus ar net žinomų žmonių, tariamų gydytojų atsiliepimus. Atkreipkite dėmesį į tokių komentarų tekstą, ar nėra juntamas automatinis vertimas, galbūt sakiniuose nemažai gramatinių klaidų. Įsiziūrėkite ir į komentuojančių asmenų vardus bei nuotraukas – jei šalia lietuviškų komentarų matote vardus „Ms Ferrari“ ar „Mr Lopez“, o nuotraukos labiau primena veidus iš reklamos bei interneto paieškų, verta pardavėju suabejoti. Rekomenduojame atsiliepimus tikrinti specialiose atsiliepimų ir skundų svetainėse, forumuose. Be to, kai kurios fiktyvios internetinės parduotuvės prisidengia žinomais prekių ženklais, savo pavadinime ir svetainės adreso nuorodoje naudodamos vos vienu ar keliais simboliais nuo originalaus besiskiriančių pavadinimą.

Vilioja itin patraukliais pasiūlymais ir raginimais paskubėti

Kaina – vienas svarbiausių kriterijų renkant pirkinį, todėl sukčių svetainėse prekės siūlomos itin patraukliomis (dažnai rinkoje nebūdingomis) kainomis, mėgstami vartoti tokie teiginiai, kaip „Nelauk, kol bus per vėlu“, „Dar turime!“, „Paskubėkite“ ir pan. (tokie veiksmai gali turėti agresyvios komercinės veiklos požymių). Ne mažiau skatina paskubėti svetainėje tikintis laikrodis, skelbiantis apie artėjančią akcijos pabaigą, tačiau terminui pasibaigus ar naujai apsilankius svetainėje – akcija toliau tęsiama. Prieš perkant mažai žinomoje internetinėje parduotuvėje, rekomenduojame patikrinti panašių prekių kainą kitose parduotuvėse.

Žada stulbinamų rezultatų

Neretai internetiniai sukčiai nukreipia savo žabangas į vyresnę auditoriją, siūlydami įsigyti įvairių stebuklingą ir greitą rezultatą žadančių produktų (tobulą regą garantuojantys akiniai, lašai klausai gerinti, vaistai nuo diabeto ir kt.). Visi gydomąjį poveikį turintys preparatai privalo būti registruoti Valstybinės vaistų kontrolės tarnybos vaistinių preparatų registre, tai galite patikrinti šioje svetainėje: <https://vapris.vvkt.lt/vvkt-web/public/medications>. Nepirkite vaistų neaiškiose internetinėse svetainėse.

Daugiau informacijos ir patarimų apie apgaulės internete rasite VVTAT

tinklalapyje <https://www.vvtat.lt/apgavyscių-prevencijos-savaite> bei **Europos vartotojų centro** Lietuvoje tinklalapyje [www. ecc.lt](http://www.ecc.lt).

Šaltinis: VVTAT

<http://www.ltnews.lt/2021/04/16/ar-gebame-atpazinti-nesaziningu-pardaveju-manipuliacijas-internete/>

Vartotojų iššūkiai perkant socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Dalia MALINAUSKIENĖ

Pastaruoju metu prekyba socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose aktyviai auga. Tokias platformas renka ne tik asmenys, pageidaujantys parduoti nebenaudojamus daiktus, tačiau ir prekybą vykdančios verslininkės. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) primena, kokios rizikos gali kilti vartotojams perkant tokiu būdu ir kaip jų išvengti.

Žinokite, iš ko perkate

Kiekvienas verslininkas privalo viešai skelbti savo pavadinimą, veiklos formą, adresą, telefono numerį bei el. pašto adresą. Įsitikinkite, kad pardavėjas turi kitą bendravimo priemonę (ne tik tiesiogiai per platformą ar socialinio tinklo paskyrą), nes dažnu atveju, kilus ginčui, pardavėjas vartotoją tiesiog blokuoja ir bendravimas nutrūksta. Taip pat pardavėjas privalo pateikti prekių aprašymus, informaciją apie prekių naudojimą, grąžinimo sąlygas ir kitas sutarties sąlygas. Jei šių duomenų pasigedote, geriau iš šio pardavėjo nepirkti. Nagrinėjant vartotojų ginčus dėl socialiniuose tinkluose ir platformose įsigytų prekių, VVTAT pastebi, kad daugėja atvejų, kai vartotojų pinigai pervedami į už ES ribų esančius bankus, dėl ko identifikuoti pardavėją ir apginti vartotojų interesus sudėtinga.

Pardavėjo patikimumui įvertinti patikrinkite atsiliepimus internete bei specialiose atsiliepimų svetainėse, forumuose. Venkite tikrinti atsiliepimus pardavėjo paskyroje, kadangi neigiamus komentarus nesąžiningas pardavėjas gali pašalinti. Jei yra galimybė, nemokėkite pinigų iš anksto – sutarkite dėl atsiskaitymo gavus prekę ar atlikite bankinį pavedimą, prašykite mokėjimo dokumento, kuris, ginčo atveju, leistų identifikuoti pardavėją.

Taikomi tie patys reikalavimai nuotolinei prekybai

Pasitaiko atvejų, kai prekybą socialiniuose tinkluose ar portaluose vykdančios verslininkės atsisako vykdyti vartotojų reikalavimus (grąžinti prekę per 14 d., atlyginti prekės pristatymo išlaidas ir kt.), tačiau svarbu atminti, kad toks prekybos būdas laikomas nuotoline prekyba, kuriai taikomi Civiliniame kodekse ir Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyti reikalavimai. Jei asmuo vykdo komercinę veiklą, tokia veikla privalo būti įteisinta, o pardavėjas privalo užtikrinti pagrindines pareigas:

suteikti vartotojui išsamią informaciją apie save, kaip pardavėją, parduodamas prekes, kainą, apmokėjimo, grąžinimo, sutarties vykdymo sąlygas jam suprantama kalba, aiškiai ir nedviprasmiškai; pristatyti prekes ne vėliau kaip per 30 dienų nuo sutarties sudarymo dienos, jeigu nesusitarta kitaip; per 14 dienų grąžinti visą vartotojo sumokėtą sumą, jei vartotojas nusprendžia atsisakyti nuotolinės sutarties (negrąžinamų prekių sąrašą numato Civilinio kodekso 6.228(10) str.); atsakyti į vartotojo pretenziją per 14 dienų ir kt. Kada vartotojų teisės netaikomos

Jei perkate iš prekybos nevykdančio asmens (pavyzdžiui, asmuo siūlo įsigyti savo nebenaudojamą automobilį, baldus, drabužius ir pan.), tokie sandoriai nėra laikomi vartojimo sandoriais, todėl teisė į prekės garantiją, 14 d. prekės grąžinimas, keitimas ar kitos vartotojų teisės šiuo atveju netaikomos. Kai kurie skelbimų portalai naudojimo taisyklėse akcentuoja, kad komercinė veikla svetainėje draudžiama. Kilus ginčui, toks ginčas turėtų būti sprendžiamas asmenų sutarimu, o nesutarus – bendrosios kompetencijos teisme, todėl prieš pirkdami brangesnius pirkinius iš fizinių asmenų, gerai tai apgalvokite, prašykite pateikti nuotraukų ir įvertinkite galimybes prekę apžiūrėti.

Kaip elgtis kilus ginčui?

Pirmiausia kreipkitės į pardavėją raštu ir nurodykite savo reikalavimą. Jei per 14 kalendorinių dienų pardavėjo atsakymo nesulauksite, arba gautas atsakymas jūsų netenkina, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka kreipkitės į VVTAT (jei pardavėjas registruotas Lietuvoje), arba nemokamos pagalbos kreipkitės į **Europos vartotojų centrą** Lietuvoje (jei pardavėjas registruotas ES, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje). Kitais atvejais apie savo problemą galite pranešti platformoje <http://www.econsumer.gov/>, jei pardavėjas veikia šalyje, kuri yra prisijungusi prie šios platformos. Kilus įtarimui dėl nusikalstamos veikos, rekomenduojame kreiptis į policiją.

<https://www.gzeme.lt/2021/04/18/vartotoju-issukiai-perkant-socialiniuose-tinkluose-ir-skelbimu-portaluose/>

Startuoja iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Kas yra vartotojas ir kokios jo teisės? Kas tai yra klaidinanti ir nepageidaujama reklama? Kaip atpažinti netikrus komentarus? Į šiuos ir kitus klausimus Teisingumo ministerija kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba bei **Europos vartotojų centru** Lietuvoje siūlo atsakyti vyresniųjų klasių moksleiviams. Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ atvers unikalią galimybę visų mokyklų moksleiviams nuotolinėse pamokose patraukliu būdu sužinoti apie vartotojams iššūkius.

Per nuotolinę pamoką tiesiogiai su vartotojų teisių apsauga dirbantys specialistai moksleiviams žaismingai pateiks pagrindinę informaciją apie vartotojų teises ir pareigas, papasakos įdomių pavyzdžių, atsakys į rūpimus klausimus, organizuos įdomias diskusijas ir praktinius žaidimus.

„Itin svarbu vaikus ir paauglius apsaugoti nuo klaidinančios ar agresyvios patirties internete, o investuoti į vartotojų švietimą reikia įvairiais gyvenimo etapais, pradedant nuo pat mokyklos. Todėl siekiame sudaryti galimybę vaikams žaismingu ir patraukliu būdu dalyvauti švietėjiškoje iniciatyvoje ir sužinoti savo teises, pareigas bei grėsmes internete. Teisinio švietimo svarba pabrėžiama ir Europos Komisijos Naujojoje vartotojų darbotvarkėje, kuri skatina labiausiai pažeidžiamųjų vartotojų grupių, tarp jų ir vaikų, platesnį informavimą bei edukacines veiklas“, – akcentuoja teisingumo ministrė Evelina Dobrovolska.

Kaip pastebi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorė Neringa Ulbaitė, vaikai yra ypač imlūs naujovėms, įvairiems viliojantiems pasiūlymams internete. „Daugiau šviečiant ir informuojant moksleivius, galima išugdyti racionaliai mąstantį ir apgalvotai sprendimus priimančią vartotoją. O išgirdęs apie tykančius pavojus ir apgaulės internete, moksleivis įspės ir savo tėvus, senelius, draugus“, – teigia N. Ulbaitė.

Teisingumo ministerija kviečia vyresniųjų klasių mokytojus, susidomėjusius nuotolinių pamokų apie vartotojų teises iniciatyva, kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą el. paštu: milda.deimante@vvtat.lt.

Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ tęsis iki šių mokslo metų pabaigos.

<https://tm.lrv.lt/lt/naujienos/startuoja-iniciatyva-moksleivi-suzinok-savo-teises>

Startuoja iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Kas yra vartotojas ir kokios jo teisės? Kas tai yra klaidinanti ir nepageidaujama reklama? Kaip atpažinti netikrus komentarus? Į šiuos ir kitus klausimus Teisingumo ministerija kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba bei **Europos vartotojų centru** Lietuvoje siūlo atsakyti vyresnių klasių moksleiviams. Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ atvers unikalią galimybę visų mokyklų moksleiviams nuotolinėse pamokose patraukliu būdu sužinoti apie vartotojams iššūkius.

Per nuotolinę pamoką tiesiogiai su vartotojų teisių apsauga dirbantys specialistai moksleiviams žaismingai pateiks pagrindinę informaciją apie vartotojų teises ir pareigas, papasakos įdomių pavyzdžių, atsakys į rūpimus klausimus, organizuos įdomias diskusijas ir praktinius žaidimus.

„Itin svarbu vaikus ir paauglius apsaugoti nuo klaidinančios ar agresyvios patirties internete, o investuoti į vartotojų švietimą reikia įvairiais gyvenimo etapais, pradedant nuo pat mokyklos. Todėl siekiame sudaryti galimybę vaikams žaismingu ir patraukliu būdu dalyvauti švietėjiškoje iniciatyvoje ir sužinoti savo teises, pareigas bei grėsmes internete. Teisinio švietimo svarba pabrėžiama ir Europos Komisijos Naujojoje vartotojų darbotvarkėje, kuri skatina labiausiai pažeidžiamų vartotojų grupių, tarp jų ir vaikų, platesnį informavimą bei edukacines veiklas“, – akcentuoja teisingumo ministrė Evelina Dobrovolska.

Kaip pastebi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorė Neringa Ulbaitė, vaikai yra ypač imlūs naujovėms, įvairiems viliojantiems pasiūlymams internete. „Daugiau šviečiant ir informuojant moksleivius, galima išugdyti racionaliai mąstantį ir apgalvotai sprendimus priimančią vartotoją. O išgirdęs apie tykančius pavojus ir apgaulės internete, moksleivis įspės ir savo tėvus, senelius, draugus“, – teigia N. Ulbaitė.

Teisingumo ministerija kviečia vyresniųjų klasių mokytojus, susidomėjusius nuotolinių pamokų apie vartotojų teises iniciatyva, kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą el. paštu: milda.deimante@vvtat.lt.

Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ tęsis iki šių mokslo metų pabaigos.

<https://sc.bns.lt/view/item/378659>

Startuoja iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Kas yra vartotojas ir kokios jo teisės? Kas tai yra klaidinanti ir nepageidaujama reklama? Kaip atpažinti netikrus komentarus? Į šiuos ir kitus klausimus Teisingumo ministerija kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba bei **Europos vartotojų centru** Lietuvoje siūlo atsakyti vyresnių klasių moksleiviams. Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ atvers unikalią galimybę visų mokyklų moksleiviams nuotolinėse pamokose patraukliu būdu sužinoti apie vartotojams išskylančius iššūkius.

Per nuotolinę pamoką tiesiogiai su vartotojų teisių apsauga dirbantys specialistai moksleiviams žaismingai pateiks pagrindinę informaciją apie vartotojų teises ir pareigas, papasakos įdomių pavyzdžių, atsakys į rūpimus klausimus, organizuos įdomias diskusijas ir praktinius žaidimus.

„Itin svarbu vaikus ir paauglius apsaugoti nuo klaidinančios ar agresyvios patirties internete, o investuoti į vartotojų švietimą reikia įvairiais gyvenimo etapais, pradedant nuo pat mokyklos. Todėl siekiame sudaryti galimybę vaikams žaismingu ir patraukliu būdu dalyvauti švietėjiškoje iniciatyvoje ir sužinoti savo teises, pareigas bei grėsmes internete. Teisinio švietimo svarba pabrėžiama ir Europos Komisijos Naujojoje vartotojų darbotvarkėje, kuri skatina labiausiai pažeidžiamų vartotojų grupių, tarp jų ir vaikų, platesnį informavimą bei edukacines veiklas“, – akcentuoja teisingumo ministrė Evelina Dobrovolska.

Kaip pastebi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorė Neringa Ulbaitė, vaikai yra ypač imlūs naujovėms, įvairiems viliojantiems pasiūlymams internete. „Daugiau šviečiant ir informuojant moksleivius, galima išugdyti racionaliai mąstantį ir apgalvotai sprendimus priimančią vartotoją. O išgirdęs apie tykančius pavojus ir apgaulės internete, moksleivis įspės ir savo tėvus, senelius, draugus“, – teigia N. Ulbaitė.

Teisingumo ministerija kviečia vyresniųjų klasių mokytojus, susidomėjusius nuotolinių pamokų apie vartotojų teises iniciatyva, kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą el. paštu: milda.deimante@vvtat.lt.

Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ tęsis iki šių mokslo metų pabaigos.

Pranešimą paskelbė: Dalia Milkevičienė, LR Teisingumo ministerija

<https://www.litas.lt/startuoja-iniciatyva-moksleivi-suzinok-savo-teises/>

Startuoja iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Kas yra vartotojas ir kokios jo teisės? Kas tai yra klaidinanti ir nepageidaujama reklama? Kaip atpažinti netikrus komentarus? Į šiuos ir kitus klausimus Teisingumo ministerija kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba bei **Europos vartotojų centru** Lietuvoje siūlo atsakyti vyresnių klasių moksleiviams.

Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ atvers unikalią galimybę visų mokyklų moksleiviams nuotolinėse pamokose patraukliu būdu sužinoti apie vartotojams išskylančius iššūkius.

Per nuotolinę pamoką tiesiogiai su vartotojų teisių apsauga dirbantys specialistai moksleiviams žaismingai pateiks pagrindinę informaciją apie vartotojų teises ir pareigas, papasakos įdomių pavyzdžių, atsakys į rūpimus klausimus, organizuos įdomias diskusijas ir praktinius žaidimus.

„Itin svarbu vaikus ir paauglius apsaugoti nuo klaidinančios ar agresyvios patirties internete, o investuoti į vartotojų švietimą reikia įvairiais gyvenimo etapais, pradedant nuo pat mokyklos. Todėl siekiame sudaryti galimybę vaikams žaismingu ir patraukliu būdu dalyvauti švietėjiškoje iniciatyvoje ir sužinoti savo teises, pareigas bei grėsmes internete. Teisinio švietimo svarba pabrėžiama ir Europos Komisijos Naujojoje vartotojų darbotvarkėje, kuri skatina labiausiai pažeidžiamų vartotojų grupių, tarp jų ir vaikų, platesnį informavimą bei edukacines veiklas“, – akcentuoja teisingumo ministrė Evelina Dobrovolska.

Kaip pastebi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorė Neringa Ulbaitė, vaikai yra ypač imlūs naujovėms, įvairiems viliojantiems pasiūlymams internete. „Daugiau šviečiant ir informuojant moksleivius, galima išugdyti racionaliai mąstantį ir apgalvotai sprendimus priimančią vartotoją. O išgirdęs apie tykančius pavojus ir apgaulės internete, moksleivis įspės ir savo tėvus, senelius, draugus“, – teigia N. Ulbaitė.

Teisingumo ministerija kviečia vyresniųjų klasių mokytojus, susidomėjusius nuotolinių pamokų apie vartotojų teises iniciatyva, kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą el. paštu: milda.deimante@vvtat.lt.

Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ tęsis iki šių mokslo metų pabaigos.

<https://www.atspindziai.lt/startuoja-iniciatyva-moksleivi-suzinok-savo-teises>

Startuoja iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Kas yra vartotojas ir kokios jo teisės? Kas tai yra klaidinanti ir nepageidaujama reklama? Kaip atpažinti netikrus komentarus? Į šiuos ir kitus klausimus Teisingumo ministerija kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba bei **Europos vartotojų centru** Lietuvoje siūlo atsakyti vyresnių klasių moksleiviams.

Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ atvers unikalią galimybę visų mokyklų moksleiviams nuotolinėse pamokose patraukliu būdu sužinoti apie vartotojams išskylančius iššūkius.

Per nuotolinę pamoką tiesiogiai su vartotojų teisių apsauga dirbantys specialistai moksleiviams žaismingai pateiks pagrindinę informaciją apie vartotojų teises ir pareigas, papasakos įdomių pavyzdžių, atsakys į rūpimus klausimus, organizuos įdomias diskusijas ir praktinius žaidimus.

„Itin svarbu vaikus ir paauglius apsaugoti nuo klaidinančios ar agresyvios patirties internete, o investuoti į vartotojų švietimą reikia įvairiais gyvenimo etapais, pradedant nuo pat mokyklos. Todėl siekiame sudaryti galimybę vaikams žaismingu ir patraukliu būdu dalyvauti švietėjiškoje iniciatyvoje ir sužinoti savo teises, pareigas bei grėsmes internete. Teisinio švietimo svarba pabrėžiama ir Europos Komisijos Naujojoje vartotojų darbotvarkėje, kuri skatina labiausiai pažeidžiamų vartotojų grupių, tarp jų ir vaikų, platesnį informavimą bei edukacines veiklas“, – akcentuoja teisingumo ministrė Evelina Dobrovolska.

Kaip pastebi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorė Neringa Ulbaitė, vaikai yra ypač imlūs naujovėms, įvairiems viliojantiems pasiūlymams internete. „Daugiau šviečiant ir informuojant moksleivius, galima išugdyti racionaliai mąstantį ir apgalvotai sprendimus priimančią vartotoją. O išgirdęs apie tykančius pavojus ir apgaulės internete, moksleivis įspės ir savo tėvus, senelius, draugus“, – teigia N. Ulbaitė.

Teisingumo ministerija kviečia vyresniųjų klasių mokytojus, susidomėjusius nuotolinių pamokų apie vartotojų teises iniciatyva, kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą el. paštu: milda.deimante@vvat.lt.

Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ tęsis iki šių mokslo metų pabaigos.

Hits: 5

Reikalingas pienvežio vairuotojas, turintis C, CE kategorijas. Kreiptis tel. 8 616 71 989.

REIKALINGAS sargas dirbti Ventėje naktimis ir savaitgaliais. Teirautis tel. 8 682 00 610.

PERKU žemės ūkio paskirties žemę ir mišką. Gali būti su skolomis arba neišpirkta iš valstybės. Moku brangiai, atsiskaitau iš karto. Tel.8 659 98 265.

TIEKIAME A klasės sertifikuotas granules, RUF beržo-ąžuolo briketus, durpių briketus, anglis. Galime atvežti. Tel. 8 636 62 665.

PERKU žemės ūkio paskirties žemės. Tel. 8 698 30 637.

PARDUODU techniškai tvarkingą automobilį „Mazda 5“, 2006 m, 2 l dyzelis. TA galioja iki 2023.01. Tel.+370 650 15 884.

Skelbimai priimami el. p. reklama@pamarys.eu

Žiūrėti visus skelbimus >>

Finansinių ataskaitų teikimas

<http://www.pamarys.eu/startuoja-iniciatyva-moksleivi-suzinok-savo/>



Rasti raktažodžiai: Европейский центр потребителей

Пандемия

основательно подкорректировала ситуацию с защитой прав потребителей. Торговля по большей части переместилась в электронное пространство, стало больше споров, особенно по поводу услуг в индустрии туризма и развлечений.

ГОД ИСПЫТАНИЙ

Государственная служба по защите прав потребителей (СЗПП) проанализировала статистику обращений граждан за прошлый год, и оказалось, что 2020-й из-за пандемии и ограничений в сфере оказания услуг стал рекордным по количеству обращений – за год было получено 35 тыс. заявлений. Самый большой скачок отмечался в области потребительских споров.

– Тенденции последних лет говорят о том, что люди особенно активно защищают свои права в сфере потребления. Возросшее количество жалоб потребителей свидетельствует о том, что все больше потребителей не только прекрасно знают свои права, но и пользуются инструментами защиты этих прав. Несомненно, на поведенческую модель потребителей повлияла и пандемия, обусловившая стремительный рост объема онлайн-торговли и вместе с тем потребительских споров в интернете и соцсетях. Одна из важнейших целей в деле защиты прав потребителей сейчас – поощрять мирное, внесудебное разрешение споров между предпринимателями и покупателями, – подчеркивает министр юстиции Эвелина Добровольска.

Директор СЗПП Неринга Улбайте обращает внимание на то, что 2020-й стал годом серьезных вызовов.

– Мы должны были приспособиться не только к увеличению объема работы и изменениям правовых актов, но и к реорганизации трудового процесса в связи с карантинными ограничениями. Несмотря на эти испытания, мы как никогда активно консультировали людей и рассмотре-

Знать и защищать свои права

ли на 25 процентов больше споров между потребителями и предпринимателями, чем в 2019 году, – говорит Н. Улбайте.

МЕНЬШЕ МИРОВЫХ СОГЛАШЕНИЙ

За прошлый год специалисты СЗПП рассмотрели 5 919 потребительских споров, 37% были разрешены мирным путем (в 2019-м таких было 43%). Такому спаду способствовали пандемия и ограничения в сфере туризма и досуга – часть поставщиков услуг оттягивали решение спорных вопросов в ожидании финансовой помощи государства. То, что мирно разрешенных споров стало меньше, можно объяснить ростом числа необоснованных жалоб.

В прошлом году служба 1 398 раз приняла решение отклонить претензии потребителей как необоснованные, 1 004 раза было решено удовлетворить требования и 158 раз – удовлетворить частично.

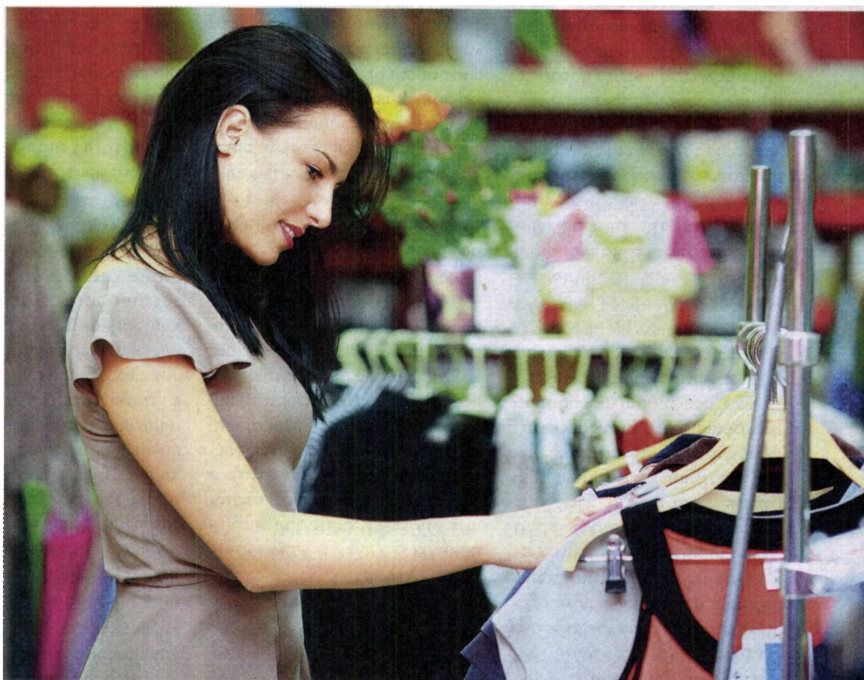
Просьбы потребителей отклонялись по разным причинам: люди не до конца ознакомились с условиями договора, не сохранили документы, подтверждающие обстоятельства покупки, своевременно не осмотрели товар, поэтому им не хватило объективных доказательств для обоснования своей просьбы.

НЕ УСПЕЛИ ПРИСПОСОБИТЬСЯ

В той части жалоб, которые касались покупки товаров, тенденции практически не изменились: больше всего рассмотренных потребительских споров относились к покупке обуви и одежды (30% всех претензий), 17% – к покупке товаров из области информационных технологий и связи.

Чаще всего споры возникали по поводу механического повреждения товаров и происхождения поломок, возможно неадекватного использования товара, неверной информации об эксплуатации товара, границ ответственности продавца за качество товара, неверного подсчета гарантийных сроков, пренебрежения к выбранному потребителем способу защиты своих прав, неправильного оформления приема товаров для гарантийного ремонта.

Немало проблем возникло в области интернет-торговли. Когда торговля переместилась в электронное пространство, не все торгующие компании смогли оперативно приспособиться к новым условиям, поэтому стало больше жалоб на несвоевременную доставку, несоответствие товара ассортименту и невозврат денег за возвращенный товар.



Больше всего потребительских споров в 2020-м рассмотрено в сфере приобретения обуви и одежды.

Больше всего споров в 2020 году касалось услуг туристической и развлекательной индустрии. Рассмотрено более 600 потребительских споров в области услуг туризма и путешествий (в 5 раз больше, чем в 2019-м) и 262 жалобы в сфере услуг культуры и развлечений (почти в 3 раза больше, чем в 2019-м). Чаще всего потребители обращались по поводу отмены мероприятий и поездок, а также в связи с возвратом денег за непредоставленные услуги.

ПОКУПКИ ЗА РУБЕЖОМ

Европейский центр потребителей в прошлом году рассмотрел 981 заявление (в 2019-м – 479) по поводу товаров или услуг, приобретенных за рубежом – в странах ЕС, Норвегии, Исландии и Великобритании.

Больше всего жалоб было связано с возможными нарушениями прав авиапассажиров (40%), в сфере услуг досуга и культуры (22%). В прошлом году центр получил наибольшее число жалоб от потребителей по поводу бизнес-субъектов в Латвии, Литве, Польше и Ирландии.

Этот центр посредничает в решении проблем, возникших у литовских потребителей, если они приобрели некачественный товар или услугу в другой стране – члене ЕС, а также в Норвегии, Исландии, Великобритании, и проблем, возникших у находящихся в указанных странах потребителей, которые приобрели некачественный товар или услугу в Литве.

СПОРЫ В ФИНАНСОВОЙ СФЕРЕ

В соответствии с Законом о защите прав потребителей Литовской Республики потребительские споры в сфере финансовых услуг, обозначенных в Законе о Банке Литвы, рассматривает Банк Литвы. В 2020-м больше всего нареканий было в адрес услуг страхования, однако по сравнению с 2019-м их было меньше и они составили 62% всех рассмотренных Банком Литвы споров. На этом фоне выросло число потребительских споров с банками (24%). Участились разногласия также между потребителями и другими участниками финансового рынка (выдающими потребительские кредиты, страховыми брокерами и др.).

В общей сложности Банк Литвы в прошлом году рассмотрел почти полтысячи споров между финансовыми учреждениями и их клиентами. Пятая часть обращений, рассмотренная Банком Литвы, была разрешена мирно.

– В прошлом году мы поменяли стратегию рассмотрения споров, всячески поощряя мировые соглашения между участниками финансового рынка и их клиентами. Такая стратегия позволяет достичь благоприятного и приемлемого для обе-

их сторон исхода, сохранить отношения и продолжать сотрудничество, а также поддержать доверие к рынку финансовых услуг, и лишь в случае, когда невозможно прийти к мирному решению, приходится задействовать механизм рассмотрения споров. В ближайшее время мы собираемся внедрять практики, позволяющие повысить долю мировых соглашений, – подчеркивает Арунас Райшутис, председатель комитета по рассмотрению споров между потребителями и участниками финансового рынка Банка Литвы.

СПОРЫ ПО ПОВОДУ РАСЧЕТНЫХ ОПЕРАЦИЙ

Больше всего разногласий в прошлом году возникло по поводу выполнения договоров о расчетных услугах – было рассмотрено 76 споров (на четверть больше, чем в 2019-м). В процентном соотношении число таких споров также выросло и составило 64% всех обращений, касающихся разногласий с банками (в 2019-м – 54%).

По мнению экспертов Банка Литвы, такому росту мог способствовать стремительный перевод расчетных услуг в электронное пространство – чем больше операций совершается по интернету, тем больше возникает споров такого рода. С другой стороны, хотя переход в цифровую плоскость упрощает выполнение расчетных услуг, не все потребители легко приспосабливаются к новшествами, и это тоже вызывает разногласия с поставщиками услуг.

На втором месте были споры по поводу жилищных кредитов (21), их число по сравнению с 2019 годом не изменилось. Еще четыре спора возникли из-за потребительских кредитов, годом ранее таких было семь.

ЗНАЧЕНИЕ МОРАТОРИЕВ

В прошлом году было рассмотрено 67 обращений по поводу разногласий с другими участниками финансового рынка. Число таких заявлений немного выросло и составило 14% всех обращений, полученных Банком Литвы. На такое изменение повлиял рост обращений в связи с расчетными услугами. В других же сферах отмечалось сокращение разногласий. Споров в области кредитования стало меньше на 48% – сказало то, что кредиторы с учетом сложившейся ситуации строже оценивали кредитоспособность клиентов. Повлиять могло и то, что кредитные учреждения и другие кредиторы, принадлежащие к Ассоциации литовских банков, чтобы облегчить положение клиентов, столкнувшихся с трудностями из-за пандемии, позволили всем индивидуальным клиентам отсрочить уплату взносов по жилищным кредитам на срок до одного года, а взносов по лизингу и потребительским кредитам – на полгода.

Также на 6 месяцев стало возможным отсрочить кредитные взносы для предприятий. Поэтому часть потенциальных разногласий была разрешена путем отсрочки платежей.

СПОРЫ СО СТРАХОВЩИКАМИ

Эта категория все еще составляет львиную долю всех рассматриваемых споров (62%), однако в 2020-м их стало на 5% меньше, чем было в 2019 году, и это связано с тем, что стало гораздо меньше обращений, связанных с договорами обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, имущества и страхования каско. Единственное исключение – споры по поводу туристического страхования. Их количество выросло почти вдвое – с 16 до 31, что можно объяснить обстоятельствами пандемии, которая стала причиной массовой отмены авиаперелетов и поездок в 2020 году.

В прошлом году более чем в два раза выросло число конфликтов, возникших по поводу договоров о страховании жизни (22). Эти вопросы составили 7% всех рассмотренных Банком Литвы споров со страховыми компаниями (в 2019-м – всего 2%). Однако следует отметить, что число таких споров из года в год оставалось примерно на том же уровне, и лишь в 2019-м уменьшилось.

Ивона ЯРОСЛАВЦЕВЕНЕ

На заметку

СПОРЫ МЕЖДУ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМИ РАССМАТРИВАЮТ:

■ Государственная служба по защите прав потребителей – по поводу потребительских товаров в областях, не закрепленных за другими органами (услуги досуга, туризма, уборки, ремонта и др.).

■ Банк Литвы – по вопросам финансовых услуг (услуги банков, кредитных уний, страховых компаний, инвестиционных компаний и др.).

■ Служба по регулированию связи – по вопросам электронной связи (интернет, телевидение, мобильная связь) и почтовых услуг.

■ Государственный совет по регулированию энергетики – по вопросам действий энергетических компаний, а также цен, применяемых поставщиками питьевой воды и предприятиями, ответственными за стоки.

■ Адвокатская служба Адвокатуры Литвы – по вопросам юридических услуг и разногласий между потребителями и адвокатами.



Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

Startuoja iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“



Kas yra vartotojas ir kokios jo teisės? Kas yra klaidinanti ir nepageidaujama reklama? Kaip atpažinti netikrus komentarus? Į šiuos ir kitus klausimus Teisingumo ministerija kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba bei **Europos vartotojų centru** Lietuvoje siūlo atsakyti vyresnių klasių moksleiviams. Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ atvers unikalią galimybę visų mokyklų moksleiviams nuotolinėse pamokose patraukliu būdu sužinoti apie vartotojams išskylančius iššūkius.

Per nuotolinę pamoką tiesiogiai su vartotojų teisių apsauga dirbantys specialistai moksleiviams žaismingai pateiks pagrin-

dinę informaciją apie vartotojų teises ir pareigas, papasakos įdomių pavyzdžių, atsakys į rūpimus klausimus, organizuos

įdomias diskusijas ir praktinius žaidimus.

„Itin svarbu vaikus ir paauglius apsaugoti nuo klaidinančios ar agresyvios patirties internete, o investuoti į vartotojų švietimą reikia įvairiais gyvenimo etapais, pradedant nuo pat mokyklos. Todėl siekiame sudaryti galimybę vaikams žaismingu ir patraukliu būdu dalyvauti švietėjiškoje iniciatyvoje ir sužinoti savo teises, pareigas bei grėsmes internete. Teisinio švietimo svarba pabrėžiama ir Europos Komisijos Naujojoje vartotojų darbotvarkėje, kuri skatina labiausiai pažeidžiamų vartotojų grupių, tarp jų ir vaikų, platesnį informavimą bei edukacines veiklas“, – akcentuoja teisingumo ministrė Evelina Dobrovolska.

Kaip pastebi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorė

Neringa Ulbaitė, vaikai yra ypač imlūs naujovėms, įvairiems viliojantiems pasiūlymams internete. „Daugiau šviečiant ir informuojant moksleivius, galima išugdyti racionaliai mąstantį ir apgalvotai sprendimus priimančią vartotoją. O išgirdęs apie tykančius pavojus ir apgaulės internete, moksleivis įspės ir savo tėvus, senelius, draugus“, – teigia N. Ulbaitė.

Teisingumo ministerija kviečia vyresniųjų klasių mokytojus, susidomėjusius nuotolinių pamokų apie vartotojų teises iniciatyva, kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą el. paštu: milda.deimante@vvtat.lt.

Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ tęsis iki šių mokslo metų pabaigos.

Teisingumo ministerijos inf.



Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

Kviečia iniciatyva



Kas yra vartotojas ir kokios jo teisės? Kas tai yra klaidinanti ir nepageidaujama reklama? Kaip atpažinti netikrus komentarus? Į šiuos ir kitus klausimus Teisingumo ministerija kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba bei Europos vartotojų centru Lietuvoje siūlo atsakyti vyresniųjų klasių moksleiviams.

Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ atvers unikalią galimybę visų mokyklų moksleiviams nuotolinėse pamokose patraukliu būdu sužinoti apie vartotojams išskylančius iššūkius.

Per nuotolinę pamoką tiesiogiai su vartotojų teisių apsauga dirbantys specialistai moksleiviams žaismingai pateiks pagrindinę informaciją apie vartotojų teises ir pareigas, papasakos įdomių pavyzdžių, atsakys į rūpimus klausimus.

„Itin svarbu vaikus ir paauglius apsaugoti nuo klaidinančios ar agresyvios patirties internete, o investuoti į vartotojų švietimą reikia įvairiais gyvenimo etapais, pradedant nuo pat mokyklos. Todėl siekiame sudaryti galimybę vaikams žaismingu ir patraukliu būdu dalyvauti švietėjiškoje iniciatyvoje ir sužinoti savo teises, pareigas bei

grėsmes internete. Teisinio švietimo svarba pabrėžiama ir Europos Komisijos Naujojoje vartotojų darbotvarkėje, kuri skatina labiausiai pažeidžiamųjų vartotojų grupių, tarp jų ir vaikų, platesnį informavimą bei edukacines veiklas“, – akcentuoja teisingumo ministrė Evelina Dobrovolska.

Kaip pastebi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorė Neringa Ulbaitė, vaikai yra ypač imlūs naujovėms, įvairiems viliojantiems pasiūlymams internete. „Daugiau šviečiant ir informuojant moksleivius, galima išugdyti racionaliai mąstantį ir apgalvotai sprendimus priimančią vartotoją. O išgirdęs apie tykančius pavojus ir apgaulės internete, moksleivis išpės ir savo tėvus, senelius, draugus“, – teigia N. Ulbaitė.

Teisingumo ministerija kviečia vyresniųjų klasių mokytojus, susidomėjusius nuotolinių pamokų apie vartotojų teises iniciatyva, kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą el. paštu: milda.deimante@vvtat.lt.

Iniciatyva „Moksleivi, sužinok savo teises!“ tęsis iki šių mokslo metų pabaigos.

Teisingumo ministerijos inform.

Švęsdamas Europos dieną Europos vartotojų centras Vilniuje pasodino migdolų parką

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Europos vartotojų centras (toliau - **EVC**) Lietuvoje, gegužės 9-ąją švęsdamas Europos dieną, ėmėsi gražios iniciatyvos. Vilniaus Žvėryno rajone, Neries krantinėje, priešais Bebrų salą, naujai įrengtoje pėsčiųjų ir dviračių tako atkarpoje pasodino 30 triskiaučių migdolų medelių (*Prunus triloba*).

Patys augalai simbolizuoja tvarumą, tausojimą, o jų skaičius – 30 – atitinka **Europos vartotojų centrų** tinklo (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje, narių skaičių.

Renginyje sodinant medelius kartu su **EVC** Lietuvoje komanda dalyvavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorė Neringa Ulbaitė su kolektyvo nariais, Vilniaus savivaldybės ir Žvėryno bendruomenės atstovai.

„**EVC** Lietuvoje tvirtai tiki europietiškomis vertybėmis. Didžiuojamės savo veikla kasdien jas saugodami. Spręsti vartotojų ir verslininkų konfliktus – sudėtingas teisinis darbas, tačiau tai turi nepalyginamai didesnę kultūrinę prasmę: **ECC-Net** suartina europiečius.

Mūsų tinklo prasmė ir rezultatas – didžiausia pasaulyje apsauga su problemomis susidūrusiam vartotojui. Tokią privilegiją suteikia Lietuvos buvimas bendroje ES rinkoje. Todėl Europos diena ypatinga ir **Europos vartotojų centrų** tinklui“, - kalbėjo **EVC** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Nemokamas paslaugas vartotojams teikiantis **EVC** Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Centro tikslas – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje ES valstybėje narėje, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje.

Praėję metai **EVC** Lietuvoje buvo rekordiniai – centras vartotojams padėjo atgauti daugiau nei ketvirtį milijono eurų. O tai netgi 3,5 karto daugiau nei 2019 m., kai tarpininkaujant **EVC** Lietuvoje vartotojams grįžo daugiau nei 76,3 tūkst. eurų. Tokį pokytį lėmė ir dėl COVID-19 pandemijos įsigalioję draudimai: daugiausia – net 44 proc. besikreipusiųjų į **EVC** Lietuvoje - skundėsi dėl pažeistų oro keleivių teisių.

Bendrai **Europos vartotojų centrų** tinklas (**ECC-Net**) per COVID-19 pandemiją padėjo vartotojams, kurių skrydžiai buvo atšaukti, viešbučiai uždaryti ar paslaugos nesuteiktos, susigrąžinti daugiau nei 4 mln. eurų. Beveik 70 proc. gautų skundų **ECC-Net** pavyko ikiteisminiu būdu išspręsti teigiamai vartotojų naudai.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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.“

<https://sc.bns.lt/view/item/380885>

Švęsdamas Europos dieną Europos vartotojų centras Vilniuje pasodino migdolų parką

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Europos vartotojų centras (toliau – **EVC**) Lietuvoje, gegužės 9-ąją švęsdamas Europos dieną, ėmėsi gražios iniciatyvos. Vilniaus Žvėryno rajone, Neries krantinėje, priešais Bebrų salą, naujai įrengtoje pėsčiųjų ir dviračių tako atkarpoje pasodino 30 triskiaučių migdolų medelių (*Prunus triloba*).

Patys augalai simbolizuoja tvarumą, tausojamą, o jų skaičius – 30 – atitinka **Europos vartotojų centrų** tinklo (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje, narių skaičių.

Renginyje sodinant medelius kartu su **EVC** Lietuvoje komanda dalyvavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorė Neringa Ulbaitė su kolektyvo nariais, Vilniaus savivaldybės ir Žvėryno bendruomenės atstovai.

„**EVC** Lietuvoje tvirtai tiki europietiškomis vertybėmis. Didžiuojamės savo veikla kasdien jas saugodami. Spręsti vartotojų ir verslininkų konfliktus – sudėtingas teisinis darbas, tačiau tai turi nepalyginamai didesnę kultūrinę prasmę: **ECC-Net** suartina europiečius.

Mūsų tinklo prasmė ir rezultatas – didžiausia pasaulyje apsauga su problemomis susidūrusiam vartotojui. Tokią privilegiją suteikia Lietuvos buvimas bendroje ES rinkoje. Todėl Europos diena ypatinga ir **Europos vartotojų centrų** tinklui“, – kalbėjo **EVC** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Nemokamas paslaugas vartotojams teikiantis **EVC** Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Centro tikslas – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje ES valstybėje narėje, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje.

Praėję metai **EVC** Lietuvoje buvo rekordiniai – centras vartotojams padėjo atgauti daugiau nei ketvirtį milijono eurų. O tai netgi 3,5 karto daugiau nei 2019 m., kai tarpininkaujant **EVC** Lietuvoje vartotojams grįžo daugiau nei 76,3 tūkst. eurų. Tokį pokytį lėmė ir dėl COVID-19 pandemijos įsigalioję draudimai: daugiausia – net 44 proc. besikreipusiųjų į **EVC** Lietuvoje – skundėsi dėl pažeistų oro keleivių teisių.

Bendrai **Europos vartotojų centrų** tinklas (**ECC-Net**) per COVID-19 pandemiją padėjo vartotojams, kurių skrydžiai buvo atšaukti, viešbučiai uždaryti ar paslaugos nesuteiktos, susigrąžinti daugiau nei 4 mln. eurų. Beveik 70 proc. gautų skundų **ECC-Net** pavyko ikiteisminiu būdu išspręsti teigiamai vartotojų naudai.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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.“

Pranešimą paskelbė: Rasa Tiaškevičienė, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

<https://www.litas.lt/svesdamas-europos-diena-europos-vartotoju-centras-vilniuje-pasodino-migdolu-parka/>

Vilniuje pasodintas migdolų parkas

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Parašyta 2021-05-08, 18:01 Autorius: **Europos vartotojų centras**

Europos vartotojų centras (toliau - **EVC**) Lietuvoje, gegužės 9-ąją švėsdamas Europos dieną, ėmėsi gražios iniciatyvos. Vilniaus Žvėryno rajone, Neries krantinėje, priešais Bebrų salą, naujai įrengtoje pėsčiųjų ir dviračių tako atkarpoje pasodino 30 triskiaučių migdolų medelių (*Prunus triloba*).

Patys augalai simbolizuoja tvarumą, tausojimą, o jų skaičius – 30 – atitinka **Europos vartotojų centrų** tinklo (**ECC-Net**), kuris jungia centrus, įsikūrusius 27 Europos Sąjungos valstybėse narėse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje, narių skaičių.

Renginyje sodinant medelius kartu su **EVC** Lietuvoje komanda dalyvavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorė Neringa Ulbaitė su kolektyvo nariais, Vilniaus savivaldybės ir Žvėryno bendruomenės atstovai.

„**EVC** Lietuvoje tvirtai tiki europietiškomis vertybėmis. Didžiuojamės savo veikla kasdien jas saugodami. Spręsti vartotojų ir verslininkų konfliktus – sudėtingas teisinis darbas, tačiau tai turi nepalyginamai didesnę kultūrinę prasmę: **ECC-Net** suartina europiečius.

Mūsų tinklo prasmė ir rezultatas – didžiausia pasaulyje apsauga su problemomis susidūrusiam vartotojui. Tokią privilegiją suteikia Lietuvos buvimas bendroje ES rinkoje. Todėl Europos diena ypatinga ir **Europos vartotojų centrų** tinklui“, - kalbėjo **EVC** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Nemokamas paslaugas vartotojams teikiantis **EVC** Lietuvoje veikia nuo 2005 m. Centro tikslas – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje ES valstybėje narėje, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ar Norvegijoje bei šių valstybių vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje.

Praėję metai **EVC** Lietuvoje buvo rekordiniai – centras vartotojams padėjo atgauti daugiau nei ketvirtį milijono eurų. O tai netgi 3,5 karto daugiau nei 2019 m., kai tarpininkaujant **EVC** Lietuvoje vartotojams grįžo daugiau nei 76,3 tūkst. eurų. Tokį pokytį lėmė ir dėl COVID-19 pandemijos įsigalioję draudimai: daugiausia – net 44 proc. besikreipusiųjų į **EVC** Lietuvoje - skundėsi dėl pažeistų oro keleivių teisių.

Bendrai **Europos vartotojų centrų** tinklas (**ECC-Net**) per COVID-19 pandemiją padėjo vartotojams, kurių skrydžiai buvo atšaukti, viešbučiai uždaryti ar paslaugos nesuteiktos, susigrąžinti daugiau nei 4 mln. eurų. Beveik 70 proc. gautų skundų **ECC-Net** pavyko ikiteisminiu būdu išspręsti teigiamai vartotojų naudai.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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.“

Europos vartotojų centro nuotr.

<http://budas.lt/naujienu-portalas-budas-lt/ukis/43510-vilniuje-pasodintas-migdolu-parkas>



Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

VARTOTOJŲ IŠŠŪKIAI

perkant socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose

Pastaruoju metu intensyvėja prekyba socialiniuose tinkluose ir skelbimų portaluose. Tokias platformas renka ne tik asmenys, pagedaujantys parduoti nebenaudojamus daiktus, tačiau ir prekybą vykdančius verslininkai. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos specialistai (VVTAT) pasidalino, kokios rizikos gali kilti vartotojams perkant tokiu būdu ir kaip jų išvengti.

Žinokite, iš ko perkate

Kiekvienas verslininkas privalo viešai skelbti savo pavadinimą, veiklos formą, adresą, telefono numerį ir el. pašto adresą. **Išitikinkite, kad pardavėjas turi kitą bendravimo priemonę** (ne tik tiesiogiai per platformą ar socialinio tinklo paskyrą), nes dažnu atveju, kilus ginčui, pardavėjas vartotoją tiesiog blokuoja ir bendravimas nutrūksta. Taip pat **pardavėjas privalo pateikti prekių aprašymus, informaciją apie prekių naudojimą, grąžinimo ir kitas sutarties sąlygas**. Jeigu šių duomenų pasigedote, geriau iš šio pardavėjo nepirkti. Nagrinėjant vartotojų ginčus dėl socialiniuose tinkluose ir platformose įsigytų prekių, VVTAT pastebi, kad **daugėja atvejų, kai vartotojų pinigai pervedami į už ES ribų esančius bankus**, todėl sudėtinga identifikuoti pardavėją ir apginti vartotojų interesus.

Norėdami įvertinti pardavėjo patikimumą, patikrinkite atsiliepimus internete ir specialiose atsiliepimų svetainėse, forumuose. **Venkite tikrinti atsiliepimus pardavėjo paskyroje, nes neigiamus komentarus nesąžiningas pardavėjas gali pašalinti**. Jeigu yra galimybė, nemokėkite pinigų iš anksto – sutarkite dėl atsiskaitymo gavus prekę ar atlikite pervedimą, prašykite mokėjimo dokumento, kuris ginčo atveju leistų identifikuoti pardavėją.

Reikalavimai nuotolinei prekybai

Pasitaiko atvejų, kai prekybą socialiniuose tinkluose ar portaluose vykdančius verslininkai atsisako vykdyti vartotojų reikalavimus (grąžinti prekę per 14 dienų, atlyginti prekės pristatymo išlaidas ir kt.), tačiau svarbu atminti, kad toks prekybos būdas laikomas nuotoline prekyba, kuriai taikomi Civiliniame kodekse ir Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyti reikalavimai. Jeigu asmuo vykdo komercinę veiklą, tokia



veikla privalo būti įteisinta, o pardavėjas **privalo užtikrinti pagrindines pareigas:**

- suteikti vartotojui išsamią informaciją apie save, kaip pardavėją, parduodamas prekes, kainą, apmokėjimo, grąžinimo, sutarties vykdymo sąlygas jam suprantama kalba, aiškiai ir nedviprasmiškai;
- pristatyti prekes ne vėliau kaip per 30 dienų nuo sutarties sudarymo dienos, jeigu nesusitarta kitaip;
- per 14 dienų grąžinti visą vartotojo sumokėtą sumą, jeigu vartotojas nusprendžia atsisakyti nuotolinės sutarties (negrąžinamų prekių sąrašą nustato Civilinio kodekso 6.228(10) str.);
- atsakyti į vartotojo pretenziją per 14 dienų ir kt.

Kada vartotojų teisės netaikomos

Jeigu perkate iš prekybos nevykdančio asmens (pavyzdžiui, asmuo siūlo įsigyti savo nebenaudojamą automobilį, baldus, drabužius ir pan.), tokie sandoriai nelaikomi vartojimo sandoriais, todėl teisė į prekės garantiją, prekės grąžinimas per 14 dienų, keitimas ar kitos vartotojų teisės šiuo atveju netaikomos. Kai kurie skelbimų portalai naudojimo taisyklėse akcentuoja, kad komercinė veikla svetainėje draudžiama. Kilus ginčui, jis turėtų būti sprendžiamas asmenų sutarimu, o nesutarus – bendrosios kompetencijos teisme, todėl, prieš pirkdami brangius pirkinius iš fizinių asmenų, gerai tai apgalvokite, prašykite pateikti nuotraukų ir įvertinkite galimybes apžiūrėti prekę.

Kaip elgtis kilus ginčui

Pirmiausia **kreipkitės į pardavėją raštu** ir nurodykite savo reikalavimą. Jeigu per 14 kalendorinių dienų pardavėjo atsakymo nesulauksite arba gautas atsakymas jūsų netenkins, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka kreipkitės į VVTAT (jeigu pardavėjas registruotas Lietuvoje) arba į **Europos vartotojų centrą** Lietuvoje (jeigu pardavėjas registruotas ES, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje). Kitais atvejais apie savo

problema galite pranešti platformoje <http://www.econsumer.gov/>, jeigu pardavėjas veikia šalyje, kuri yra prisijungusi prie šios platformos. **Kilus įtarimų dėl nusikalstamos veikos, rekomenduojame kreiptis į policiją.**

Parengta pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pateiktą inf.



VERTA ŽINOTI

Parama nuo karantino suvaržymų nukentėjusiam verslui

Ekonomikos ir inovacijų ministerija iki gegužės 17 d. iš viso yra patvirtinusi 122,7 mln. eurų paramą nuo karantino suvaržymų nukentėjusiam verslui. Subsidijoms skirta 86 mln. eurų, lengvatiniams paskoloms – 29,4 mln. eurų, turgavietės mokesčio kompensacijoms – 2,01 mln. eurų, o savarankiška veikla besiverčiantiems asmenims skirta 5,25 mln. eurų subsidijų.

Daugiausia subsidijų (31 proc.) skirta prekybos sektoriaus įmonėms, joms paskirstyta 26,7 mln. eurų. Antroje vietoje (26 proc.) yra apgyvendinimo ir maitinimo paslaugas teikiančios įmonės, joms paskirstyta 22,3 mln. eurų. Trečioje vietoje (8,7 proc.) yra apdirbamosios gamybos įmonės, joms skirta 7,5 mln. eurų.

Daugiausia (25,35 proc.) lengvatinių paskolų suteikta didmeninės ir mažmeninės prekybos įmonėms, joms skirta 7,4 mln. eurų, o apgyvendinimo ir maitinimo paslaugas teikiančioms bendrovėms suteikta 6 mln. eurų (20,4 proc.) paskolų.

Tiek individualiai dirbantiems asmenims, tiek įmonėms, pretenduojančioms gauti subsidiją, paraiškas reikia pateikti Valstybinės mokesčių inspekcijos (VMI) sistemoje „Mano VMI“. Lengvatinės paskolos mažoms ir didelėms nuo COVID-19 nukentėjusioms įmonėms suteikiamos per „Invega“.

Pagal Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerijos inf.



Rasti raktažodžiai: Европейский центр потребителей

ХОРОШАЯ НОВОСТЬ

Мы хотели бы узнать, что нам делать и куда обращаться, чтобы вернули деньги за несостоявшийся спектакль Ленкома «Американские горки»? Спектакль должен был состояться 22 октября 2019 года. Его перенесли на март 2020 года, но в связи с пандемией и введением карантина спектакль не состоялся. Мы обратились к продавцам с просьбой вернуть деньги, ответ получили такой: «Приносим свои извинения за неудобства. Возврат билетов на это мероприятие приостановлен до тех пор, пока мы не получим от организатора мероприятия средства для возмещения». К организаторам SIA ARKADA LTD (Brivibas 136-1, Ryga, +37129833738, michael.sirious@gmail.com) обращались неоднократно, но ответа не получили. Копии электронных писем организаторам и продавцам имеются.

Наталья Алфимова

Начальник отдела международных отношений и связей с общественностью Государственной службы по защите прав потребителей Даля Малинаускене ответила, что служба получила несколько жалоб по этому поводу. Поскольку поставщик услуг зарегистрирован в Латвии, эти жалобы рассматривались Европейским центром потребителей (ЕЦП). Литовские потребители могут по этому вопросу, а также по любым вопросам, связанным с потребительскими услугами, если предоставляющие их компании зарегистрированы в ЕС, Норвегии, Исландии и Великобритании, обращаться за бесплатной по-

мощью в Европейский центр потребителей в Литве (ecc.lt). Запросы и жалобы принимаются на литовском и английском языках.

Что касается билетов на упомянутый спектакль, Европейский центр потребителей рассмотрел поступившие жалобы и в сотрудничестве с соответствующим европейским потребительским центром в Латвии решил проблему – потребителям вернули деньги.





Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Gražinate internetu įsigytą prekę? Nedarykite vienos klaidos

Pirkti internetu daugeliui tapo įprasta, tačiau Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) pastebi, kad gražindami internetu įsigytas prekes vartotojai neretai painioja dvi skirtingas teises – teisę grąžinti kokybišką prekę per 14 dienų ir teisę kreiptis dėl nekokybiškos prekės trūkumų. Atsižvelgiant į tai, kuria teise pageidaujate pasinaudoti, tokius prekes grąžinimo motyvus ir turite nurodyti pardavėjui.

Teisė grąžinti kokybišką prekę

Pirkdamas internetu ar kitomis ryšio priemonėmis, vartotojas negali prekės tinkamai apžiūrėti, todėl jam suteikiama teisė per 14 dienų nuo prekės gavimo ją grąžinti. Gražinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, t. y. apžiūrėta tik tiek, kiek tai galima padaryti fizinėje parduotuvėje. Kartu svarbu pateikti prekės įsigijimą patvirtinantį dokumentą. Pageidaudamas pasinaudoti minėta teise, vartotojas privalo aiškiai ir nedviprasmiškai informuoti pardavėją.

Siekdami pasinaudoti 14 dienų grąžinimo teise, kartais vartotojai nurodo, kad prekė yra nekokybiška, netinkamai veikia ar neatitinka aprašymo. **Nenustatęs prekės trūkumų, pardavėjas turi teisę atmesti Jūsų prašymą**, todėl raginame atsakingai vertinti prekės grąžinimo motyvus ir nenurodyti nebūtų trūkumų.

Pažymėtina, kad 14 dienų grąžinimo teisė nėra absoliuti, todėl patikrinkite, ar konkreti prekė nepatenka į Civilinio kodekso 6.22810 straipsnyje numatytas išimtis. **Negrąžinamos** greitai gendančios prekės (pvz., greitai gendantys maisto produktai), pagal individualų užsakymą pagamintos prekės (pvz., pagal Jūsų išmatavimus pasiūtos užuolaidos), dėl higienos priežasčių negražinamos prekės, išpakuota kosmetika, leidiniai, taip pat supakuoti vaizdo ar garso įrašai arba supakuota programinė įranga, kurie buvo išpakuoti po pristatymo ir pan.

Teisė kreiptis dėl nekokybiškos prekės

Jeigu Jūsų netenkina prekės kokybė, pagal Civilinio kodekso nuostatas, Jūs turite teisę

pareikšti vieną iš šių reikalavimų:

- 1) pašalinti prekės trūkumus,
- 2) pakeisti nekokybišką prekę,
- 3) sumažinti prekės kainą,
- 4) sugrąžinti sumokėtą kainą (negalioja mažareikšmiams trūkumams).

Siuo atveju, kreipdamiesi į pardavėją, privalote aiškiai nurodyti, dėl kokių prekės trūkumų kreipiatės ir kokių reikalavimą keliate. **Kartu su prašymu pardavėjui svarbu pridėti prekės pirkimą patvirtinantį dokumentą.** Pasinaudoti minėta teise vartotojas gali per dvejų metų laikotarpį (garantija pagal įstatymą), jeigu pardavėjas nenustatė ilgesnio garantinio termino.

Jeigu kreipėtės į pardavėją raštu, tačiau ginčo išspręsti nepavyko, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka Jūs turite teisę kreiptis į VVTAT (www.vvtat.lt).

Jeigu prekę įsigijote iš užsienio

Vis dažniau Lietuvos vartotojai apsiperka užsienio šalyse registruotose internetinėse parduotuvėse. Tokiais atvejais žinotina, kad apibūdintos teisės yra saugomos Europos Sąjungos (ES) teisės. Vadinasi, **pirkdami iš internetinės parduotuvės, registruotos vienoje iš ES šalių** (taip pat Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje arba Norvegijoje), dėl savo pirkinio galėsite jaustis kur kas saugesni, nei pirkdami iš kitų šalių.

Jeigu susiduriate su pardavėjo nenoru bendradarbiauti ar kitomis problemomis, nemokamos pagalbos galite kreiptis į **Europos vartotojų centrą (EVC)**. EVC Lietuvoje teikia nemokamas konsultacijas vartotojams ir, bendradarbiaudamas su kitų ES šalių **Europos vartotojų centrais**, padeda taikiu būdu spręsti problemas, kylančias perkant iš kitose ES šalyse, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje bei Norvegijoje registruotų pardavėjų arba paslaugų teikėjų.

EVC skatina vartotojus domėtis centro svetainėje www.ecc.lt teikiamais saugaus apsipirkimo patarimais.

Parengė Andrej Šadrakov



Oro vežėjo „Alitalia“ nebeliks: pataria, kaip elgtis jos bilietus įsigijusiems vartotojams

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Oro vežėjų rinka ruošiasi svarbiems pokyčiams: nuo spalio 15 d. Italijos vyriausybei priklausiusią aviakompaniją „Alitalia“ pakeis „Italia Trasporto Aereo“ bendrovė, plačiau žinoma kaip ITA.

Finansinių problemų „Alitalia“ turėjo jau anksčiau, tačiau koronaviruso pandemija padėtį dar pablogino, todėl po mėnesio lėktuvai su „Alitalia“ ženklu bus visam laikui nutupdyti. Ką reikia žinoti šio oro vežėjo bilietus įsigijusiems keleiviams?

Europos vartotojų centro (EVC) Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė atkreipė vartotojų dėmesį, kad Italijos vyriausybė 2021 metams įsteigė 100 mln. eurų fondą, skirtą sumokėti kompensacijas COVID-19 kuponų turėtojams, kurie jų nepanaudojo, kadangi ITA neperims „Alitalia“ sutartinių įsipareigojimų.

Skaiciuojama, kad oro vežėjo „Alitalia“ keleivių, kurie įsigijo skrydžius datoms po spalio 15 d., gali būti 255 tūkstančiai.

Įprastai keleiviai, kurių skrydis buvo atšauktas, gali rinktis: atgauti pinigus už bilietus arba vykti kitu maršrutu. Kalbant apie „Alitalia“ atvejį, galioja panašūs principai.

Bilietus skrydžiams su „Alitalia“ įsigiję vartotojai, kurių kelionės data yra iki šių metų spalio 14 d. ir kurių skrydžiai yra atšaukti, gali pasikeisti rezervaciją ar kryptį (grįžimo data vėliausiai spalio 14 d.), arba susigrąžinti pinigus.

Tie vartotojai, kurie skrydžio bilietus pirkę „Alitalia“ tinklapyje, norėdami gauti pinigų grąžinimą už atšauktą skrydį, turėtų užpildyti formą, kurią ras šioje nuorodoje:

https://www.alitalia.com/en_it/special-pages/refund-for-cancelled-flight.html

Bilietus pirkusiems kelionių agentūroje vertėtų susisiekti su kelionių agentu.

Vartotojai, kuriems kyla sunkumų ir nepavyksta savarankiškai išspręsti problemų su oro vežėjais, gali kreiptis pagalbos ar patarimų į **EVC**. „**Europos vartotojų centras**“ padeda sprendžiant problemas, kilusias Lietuvos vartotojams su pardavėjais ar paslaugų teikėjais registruotais kitose ES valstybėse narėse, Jungtinėje Karalystėje, Norvegijoje ar Islandijoje. Svarbu žinoti, kad mūsų pagalba nemokama“, – teigia **EVC** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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.“

<https://sc.bns.lt/view/item/395627>

„Alitalia“ aviakompanijos nebelieka: ką reikia žinoti, jei turi šios kompanijos bilietus?

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Oro vežėjų rinka ruošiasi svarbiems pokyčiams: nuo spalio 15 d. Italijos Vyriausybei priklausiusią aviakompaniją „Alitalia“ pakeis „Italia Trasporto Aereo“ bendrovė, plačiau žinoma kaip ITA, rašoma Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pranešime žiniasklaidai.

Finansinių problemų „Alitalia“ turėjo jau anksčiau, tačiau koronaviruso pandemija padėtį dar pablogino, todėl po mėnesio lėktuvai su „Alitalia“ ženklu bus visam laikui nutupdyti. Ką reikia žinoti šio oro vežėjo bilietus įsigijusiems keleiviams?

Europos vartotojų centro (EVC) Lietuvoje vadovė Raimonda Balnienė atkreipė vartotojų dėmesį, kad Italijos Vyriausybė 2021 metams įsteigė 100 mln. eurų fondą, skirtą sumokėti kompensacijas COVID-19 kuponų turėtojams, kurie jų nepanaudojo, kadangi ITA neperims „Alitalia“ sutartinių įsipareigojimų.

Skačiuojama, kad oro vežėjo „Alitalia“ keleivių, kurie įsigijo skrydžius datoms po spalio 15 d., gali būti 255 tūkstančiai.

„Alitalia“ / AP nuotr.

Įprastai keleiviai, kurių skrydis buvo atšauktas, gali rinktis: atgauti pinigus už bilietus arba vykti kitu maršrutu. Kalbant apie „Alitalia“ atvejį, galioja panašūs principai.

Bilietus skrydžiams su „Alitalia“ įsigiję vartotojai, kurių kelionės data yra iki šių metų spalio 14 d. ir kurių skrydžiai yra atšaukti, gali pasikeisti rezervaciją ar kryptį (grįžimo data vėliausiai spalio 14 d.), arba susigrąžinti pinigus.

„Alitalia“ / AP nuotr.

Tie vartotojai, kurie skrydžio bilietus pirkė „Alitalia“ tinklapyje, norėdami gauti pinigų grąžinimą už atšauktą skrydį, turėtų užpildyti formą, kurią ras šioje nuorofoje.

Bilietus pirkusiems kelionių agentūroje vertėtų susisiekti su kelionių agentu.

Vartotojai, kuriems kyla sunkumų ir nepavyksta savarankiškai išspręsti problemų su oro vežėjais, gali kreiptis pagalbos ar patarimų į **EVC**. „**Europos vartotojų centras**“ padeda sprendžiant problemas, kilusias Lietuvos vartotojams su pardavėjais ar paslaugų teikėjais registruotais kitose ES valstybėse narėse, Jungtinėje Karalystėje, Norvegijoje ar Islandijoje. Svarbu žinoti, kad mūsų pagalba nemokama“, – teigia **EVC** Lietuvoje vedėja R. Balnienė.

„Alitalia“ / AP nuotr.

„Alitalia“ / AP nuotr.

„Alitalia“ / AP nuotr.

<https://www.lrt.lt/naujienos/verslas/4/1494871/alitalia-aviakompanijos-nebelieka-ka-reikia-zinoti-jei-turi-sios-kompanijos-bilietus>



Šaltinis: Sekundė
Publikavimo data: 2021-09-18, šeštadienis
Puslapis: 5
Plotas: 437 kv. cm
Tiražas: 11600
Regionas: Panevėžys

Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

Pirkdami internetu nepraraskite budrumo – kuo pasiūlymas geriau skamba, tuo būkite akylesni

Pirma situacija. Prancūzijos gyventojas apsipirko lietuviškoje internetinėje svetainėje: už daugiau nei 500 eurų įsigijo automobilui skirtų reikmenų, tačiau prekės Prancūzijos taip ir nepasiekė. Nors pardavėjo svetainėje žadėta pirkinius pristatyti per 14 dienų, vartotojas jų nesulaukė – vietoj to prancūzas išgirdo reikalavimą už prekių pristatymą papildomai sumokėti 8 eurus. Verslininko ir vartotojo problemą teko spręsti Europos vartotojų centrui (EVC) Prancūzijoje, bendradarbiaujant su EVC Lietuvoje, kurių pagalba pinigai už nepristatytas prekes buvo grąžinti pirkėjui.

Antra situacija. Lietuvos pilietis apsipirko Lenkijoje. Be kitų prekių, įsigijo ir keturis švarkus. Du iš jų turėjo kainuoti po 259,99 zlotų – vyko akcija, kai perkant du švarkus vienas taikoma 50 proc. nuolaida. Vartotojas tik grįžęs namo pastebėjo, kad už vieną švarką permokėjo 40 zlotų. Pirkėjas kreipėsi į pardavėją, tačiau šis į prašymą grąžinti permoką nereagavo. Tik bendradarbiaujant EVC Lietuvoje ir EVC Lenkijoje buvo pasiekta pergalė ir pinigai grąžinti pirkėjui.

Įprasta, kad galimybė prekę įsigyti su nuolaida – vienas svarbiausių veiksnių renkantis pirkinius. Tačiau vartotojų teisių gynėjai ragina likti budriems: kuo patrauklesnės pardavėjo siūlomos sąlygos, tuo budresni turėtumėte būti.

„Išsirikę su akcija parduodamą prekę išitikinkite, kad pardavėjas neslepia išlygų. „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų. Jos, kaip ir akcijos laikotarpis, privalo būti aiškiai nurodytos. Nepralošite, jei pasiūlymus palyginsite kitose fizines ar internetines parduotuvėse“, – patarė EVC Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Fiktyvių prekybos internetu portalų – ne taip ir mažai. Todėl prieš pervesdami pinigus už prekes pasitikrinkite, ar internetinė svetainė veikia ganėtinai ilgai, kokie kitų pirkėjų atsiliepimai socialiniuose tinkluose ar specialiuose atsiliepimų portaluose.

Nerizikuokite pirkdami interneto svetainėje, kurioje pardavėjas nepateikia savo įmonės pavadinimo, registracijos adreso, kontaktų susiekti telefonu ir el. paštu, o nurodo formą susisiekti internetu – kilus problemų tokių pardavėjų gali būti sudėtinga surasti.

Įtarimų turėtų sukelti ir internetinės svetainės adresas, jei jis panašus į garsių prekių ženklų pavadinimus, pavyzdžiui, naike.com, apple.com. Tai gali būti duomenų vagysčių svetainė.

Atkreipkite dėmesį, ar interneto svetainė saugi. Vienas to požymių – spynos ar rakto simbolis tinklalapio adreso pradžioje. Be to, sau-



rawpixel.com nuotr.

gomos interneto svetainės adresas prasideda „https“, o ne „http“.

„Mūsų patarimas vartotojams – užsisakę prekių el. erdvėje, išsaugokite visus dokumentus: užsakymo ir apmokėjimo kopijas, susirašinėjimo su pardavėju laiškus“, – ragino EVC Lietuvoje vedėja.

Jeigu yra galimybė rinktis, pinigus mokėkite atsiimdami prekę. Taip pat naudinga žinoti, kad mokėjimo kortele atsiskaitantys vartotojai, kurie negavo užsakytos prekės, gali kreiptis į savo banką ir pasiteirauti dėl pinigų susigrąžinimo (angl. „charge back“ procedūros) galimybių.

Svarbu žinoti, kad per 14 dienų galite atsisakyti internetu sudarytos sutarties, išskyrus tam tikras išimtis. Ši taisyklė galioja ir su akcija pirktoms prekėms.

Jei vis dėlto manote, kad jūsų teisės pažeistos, turite raštu kreiptis į pardavėją ir nurodyti savo reikala-

vimus. Jei per protingą terminą negaunate pardavėjo atsakymo arba jį gavęs manote, kad teisės buvo pažeistos, galite kreiptis į vartotojų teises ginančias institucijas.

Jei prekes ar paslaugas įsigijote iš kitoje ES valstybėje ar Islandijoje ir Norvegijoje veikiančio pardavėjo ar paslaugos teikėjo, dėl pažeistų teisių gynimo galite kreiptis į EVC (www.ecc.lt), o dėl Lietuvoje registruotų pardavėjų ar paslaugų teikėjų – į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (www.vvat.lt).

„Primenu: Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) vartotojus gina nemokamai. Nesvarbu, dėl kokio dydžio sumos kilo problemų tarp vartotojo ir pardavėjo – vienodai aktyviai giname vartotojus ir dėl mažų, ir dėl didelių sumų. Svarbu ne jos dydis, o apginti vartotoją. Tam ir sukurtas ECC-Net“ – kalbėjo R. Balnienė.

UŽS. NR. 25375



■ Nuotraukoje centre – EVC Lietuvoje vedėja R. Balnienė; EVC Lietuvoje teisininkai iš kairės: Rasa Tiaškevičienė, Aušvydas Čebatorius, Miglė Akulevičienė.

Paaiškinio, ką daryti, jei per metus vis dar nesulaukėte pinigų už atšauktus „Ryanair“ skrydžius

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Airijoje registruotas oro vežėjas „Ryanair“ iki 2020 metų rugsėjo žadėjo keleiviams grąžinti pinigus už atšauktus skrydžius. Tačiau dar šiandien yra vartotojų, laukiančių, kada paslaugos teikėjas ištesės žodį.

Tie vartotojai, kurie bilietus pirkė tiesiogiai iš oro vežėjos, atšaukus skrydį, gali susigrąžinti pinigus arba gauti nukreipimą kitu maršrutu į galutinę...

<http://www.lrytas.lt/verslas/rinkos-pulsas/2021/09/21/news/paaiskino-ka-daryti-jei-per-metus-vis-dar-nesulaukete-pinigu-uz-atsauktus-ryanair-skrydzius-20824740/>

Per metus nesulaukė pinigų už atšauktus „Ryanair“ skrydžius – vartotojų gynėjai ragina nenuleisti rankų

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Airijoje registruotas oro vežėjas „Ryanair“ iki 2020 metų rugsėjo žadėjo keleiviams grąžinti pinigus už atšauktus skrydžius. Tačiau dar šiandien yra vartotojų, laukiančių, kada paslaugos teikėjas ištesės žodį.

Jei bilietus pirkote tiesiogiai iš „Ryanair“ oficialaus internetinio puslapio

Tie vartotojai, kurie bilietus pirkė tiesiogiai iš oro vežėjo, atšaukus skrydį, gali susigrąžinti pinigus arba gauti nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą.

„Svarbu žinoti: jeigu atšaukus skrydį pasiūlomas kuponas, vartotojas gali arba pasinaudoti šiuo siūlymu, arba reikalauti pinigų grąžinimo“, - pabrėžė **Europos vartotojų centro (EVC)** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Kadangi paprastai pinigai grąžinami į asmens, kuris mokėjo už bilietus sąskaitą, prašymą dėl pinigų susigrąžinimo jis ir turėtų pateikti. Dėl kiekvieno užsakymo reikia pateikti atskirus prašymus.

Jei bilietus pirkote per tarpininką

Jei skrydį užsakėte per tarpininką, dėl pinigų grąžinimo už atšauktus skrydžius reikėtų tiesiogiai kreiptis užpildant formą „Ryanair“ tinklapyje: <https://onlineform.ryanair.com/ie/en/contact-us-ota>

Užpildžius formą su vartotoju susisieks skrydžių bendrovės atstovas ir informuoja apie tolesnius galimus veiksmus. Svarbu, kad vartotojas turėtų visus reikiamus dokumentus (užsakymo kopijas, pinigų sumokėjimą pagrindžiančius dokumentus ir kt.).

Jei nesulaukėte pinigų grąžinimo, o oro vežėjas informavo, kad lėšos už atšauktą skrydį pervestos tarpininkui, dėl pinigų grąžinimo turėtumėte kreiptis į tarpininką.

Kilus problemoms susigrąžinant pinigus už bilietus iš tarpininko, įsitikinkite, kurioje šalyje jis registruotas. Jei tarpininkas registruotas Lietuvoje, pagalbos atgaunant pinigus kreipkitės į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (VVTAT). Jei tarpininkas registruotas kitoje ES šalyje (taip pat Islandijoje, Norvegijoje ar Jungtinėje Karalystėje) – jums nemokamai padės **EVC** Lietuvoje.

Ką reikia žinoti kreipiantis į **EVC**

Nepavykstant susitarti su oro vežėju, vertėtų kreiptis į **EVC**. Jis gelbsti, kai tenka spręsti problemas, kilusias vartotojams Lietuvoje, nusipirkusiems nekokybišką paslaugą ar prekę kitose ES valstybėse narėse, Jungtinėje Karalystėje, Norvegijoje ar Islandijoje. Svarbu žinoti, kad **EVC** specialistų paslaugos nemokamos.

„Net jei jūsų skrydis buvo atšauktas prieš metus, vėta oro bendrovės reikalauti sugrąžinti pinigus. Jei iš paslaugos teikėjo nesulaukiate atsakymo, raginu kreiptis į **EVC**. Per pandemiją **Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net)** sulaukė per 6 tūkst. skundų dėl oro vežėjų. 75 proc. jų jau išspręsti“, - kalbėjo **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Teikdami skundą **EVC** Lietuvoje dėl oro vežėjo „Ryanair“ turite el. pašto adresu ECCNET-LT@ec.europa.eu atsiųsti laišką su tokia informacija:

Jūsų vardas, pavardė; Jūsų gyvenamosios vietos adresas; Jūsų telefono numeris; Jūsų el. pašto adresas; Pardavėjo/paslaugos teikėjo pavadinimas; Pardavėjo/paslaugos teikėjo registracijos valstybė; Pardavėjo/paslaugos teikėjo interneto svetainė; Sutarties sudarymo data; Užsakymo numeris; Skrydžio data; Skrydžio numeris; Skrydžio maršrutas; Sumokėta suma; Negrąžinta suma; Keleivių vardai, pavardės; Užsakymą teikusio, pagrindinio keleivio el. pašto adresas; Atsiskaitymo būdas (banko pavedimu, grynaisiais, kredito kortele ar pan.); Data, kada sužinojote apie skrydžio atšaukimą; Data, kada dėl iškilusios problemos kreipėtės į pardavėją/paslaugos teikėją. Prie laiško būtinai pridėkite:

Skrydžio užsakymo patvirtinimą/išklotinę (Itinerary); Apmokėjimą įrodantį dokumentą (banko išrašą); Gautą vežėjo el. laišką apie skrydžio atšaukimą; Susirašinėjimą su oro vežėju (patvirtinimą, kad kreipėtės dėl pinigų grąžinimo).

Dėl atskirų rezervacijų **EVC** Lietuvoje reikia pateikti atskirus skundus.

Pridedami dokumentai turėtų būti Pdf. arba Doc. formatu. Jei tik įmanoma, venkite ekrano nuotraukų.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Per metus nesulaukė pinigų už atšauktus „Ryanair“ skrydžius – vartotojų gynėjai ragina nenuleisti rankų (... tęsinys)

Šio spaudos pranešimo 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.“

<https://sc.bns.lt/view/item/396689>

„Ryanair“ už atšauktus skrydžius negrąžino pinigų? Ragina griebtis šių veiksmų

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Airijoje registruotas oro vežėjas „Ryanair“ iki 2020 metų rugsėjo žadėjo keleiviams grąžinti pinigus už atšauktus skrydžius. Tačiau dar šiandien yra vartotojų, laukiančių, kada paslaugos teikėjas ištesės žodį, rašoma pranešime žiniasklaidai.

Tie vartotojai, kurie bilietus pirkė tiesiogiai iš oro vežėjo, atšaukus skrydį, gali susigrąžinti pinigus arba gauti nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą.

„Svarbu žinoti: jeigu atšaukus skrydį pasiūlomas kuponas, vartotojas gali arba pasinaudoti šiuo siūlymu, arba reikalauti pinigų grąžinimo“, – pabrėžė **Europos vartotojų centro (EVC)** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Kadangi paprastai pinigai grąžinami į asmens, kuris mokėjo už bilietus sąskaitą, prašymą dėl pinigų susigrąžinimo jis ir turėtų pateikti. Dėl kiekvieno užsakymo reikia pateikti atskirus prašymus.

Jei bilietus pirkote per tarpininką

Jei skrydį užsakėte per tarpininką, dėl pinigų grąžinimo už atšauktus skrydžius reikėtų tiesiogiai kreiptis užpildant formą „Ryanair“ tinklapyje: <https://onlineform.ryanair.com/ie/en/contact-us-ota>

Užpildžius formą su vartotoju susisieks skrydžių bendrovės atstovas ir informuoja apie tolesnius galimus veiksmus. Svarbu, kad vartotojas turėtų visus reikiamus dokumentus (užsakymo kopijas, pinigų sumokėjimą pagrindžiančius dokumentus ir kt.).

Jei nesulaukėte pinigų grąžinimo, o oro vežėjas informavo, kad lėšos už atšauktą skrydį pervestos tarpininkui, dėl pinigų grąžinimo turėtumėte kreiptis į tarpininką.

Kilus problemoms susigrąžinant pinigus už bilietus iš tarpininko, įsitikinkite, kurioje šalyje jis registruotas. Jei tarpininkas registruotas Lietuvoje, pagalbos atgaunant pinigus kreipkitės į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (VVTAT). Jei tarpininkas registruotas kitoje ES šalyje (taip pat Islandijoje, Norvegijoje ar Jungtinėje Karalystėje) – jums nemokamai padės **EVC** Lietuvoje.

Ką reikia žinoti kreipiantis į **EVC**

Nepavykstant susitarti su oro vežėju, vertėtų kreiptis į **EVC**. Jis gelbsti, kai tenka spręsti problemas, kilusias vartotojams Lietuvoje, nusipirkusiems nekokybišką paslaugą ar prekę kitose ES valstybėse narėse, Jungtinėje Karalystėje, Norvegijoje ar Islandijoje. Svarbu žinoti, kad **EVC** specialistų paslaugos nemokamos.

„Net jei jūsų skrydis buvo atšauktas prieš metus, verta oro bendrovės reikalauti sugrąžinti pinigus. Jei iš paslaugos teikėjo nesulaukiate atsakymo, raginu kreiptis į **EVC**. Per pandemiją **Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net)** sulaukė per 6 tūkst. skundų dėl oro vežėjų. 75 proc. jų jau išspręsti“, – kalbėjo **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Teikdami skundą **EVC** Lietuvoje dėl oro vežėjo „Ryanair“ turite el. pašto adresu atsiųsti laišką su tokia informacija:

Jūsų vardas, pavardė;

Jūsų gyvenamosios vietos adresas;

Jūsų telefono numeris;

Jūsų el. pašto adresas;

Pardavėjo/paslaugos teikėjo pavadinimas;

Pardavėjo/paslaugos teikėjo registracijos valstybė;

Pardavėjo/paslaugos teikėjo interneto svetainė;

Sutarties sudarymo data;

Užsakymo numeris;

Skrydžio data;

„Ryanair“ už atšauktus skrydžius negrąžino pinigų? Ragina griebtis šių veiksmų (... tęsinys)

Skrydžio numeris;

Skrydžio maršrutas;

Sumokėta suma;

Negrąžinta suma;

Keleivių vardai, pavardės;

Užsakymą teikusio, pagrindinio keleivio el. pašto adresas

Atsiskaitymo būdas (banko pavedimu, grynaisiais, kredito kortele ar pan.);

Data, kada sužinojote apie skrydžio atšaukimą;

Data, kada dėl iškilusios problemos kreipėtės į pardavėją/paslaugos teikėją.

Prie laiško būtinai pridėkite:

Skrydžio užsakymo patvirtinimą/išklotinę (Itinerary);

Apmokėjimą įrodantį dokumentą (banko išrašą);

Gautą vežėjo el. laišką apie skrydžio atšaukimą;

Susirašinėjimą su oro vežėju (patvirtinimą, kad kreipėtės dėl pinigų grąžinimo).

Dėl atskirų rezervacijų **EVC** Lietuvoje reikia pateikti atskirus skundus.

Pridedami dokumentai turėtų būti Pdf. arba Doc. formatu. Jei tik įmanoma, venkite ekrano nuotraukų.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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.“

<http://www.tv3.lt/naujiena/verslas/ryanair-uz-atsauktus-skrydzius-negrazino-pinigu-ragina-griebtis-siu-veiksmu-n1115490>



Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

Pirkdami internetu nepraraskite budrumo – kuo pasiūlymas geriau skamba, tuo būkite akylesni

Pirma situacija. Prancūzijos gyventojas apsipirko lietuviškoje internetinėje svetainėje: už daugiau nei 500 eurų įsigijo automobiliui skirtų reikmenų, tačiau prekės Prancūzijos taip ir nepasiekė. Nors pardavėjo svetainėje žadėta pirkinius pristatyti per 14 dienų, vartotojas jų nesulaukė – vietoj to prancūzas išgirdo reikalavimą už prekių pristatymą papildomai sumokėti 8 eurus. Verslininko ir vartotojo problemą teko spręsti **Europos vartotojų centrui (EVC)** Prancūzijoje, bendradarbiaujant su **EVC** Lietuvoje, su kurių pagalba pinigai už nepristatytas prekes buvo grąžinti pirkėjui.

Antra situacija. Lietuvos pilietis apsipirko Lenkijoje. Be kitų prekių, įsigijo ir keturis švarkus. Du iš jų turėjo kainuoti po 259,99 zlotų – vyko akcija, kai perkant du švarkus vienam taikoma 50 proc. nuolaida. Vartotojas tik grįžęs namo pastebėjo, kad už vieną švarką permokėjo 40 zlotų. Pirkėjas kreipėsi į pardavėją, tačiau šis į prašymą grąžinti permoką nereagavo. Tik bendradarbiaujant **EVC** Lietuvoje ir **EVC** Lenkijoje buvo pasiekta pergalė ir pinigai grąžinti pirkėjui.

Įprasta, kad galimybė prekę įsigyti su nuolaida – vienas svarbiausių veiksmų renkantis pirkinius. Tačiau vartotojų teisių gynėjai ragina likti



Nuotraukoje centre – **EVC** Lietuvoje vedėja R. Balnienė; **EVC** Lietuvoje teisininkai iš kairės: Rasa Tiaškevičienė, Aušvydas Čebatorius, Miglė Akulevičienė.

budrius: kuo patrauklesnės pardavėjo siūlomos sąlygos, tuo budresni turėtumėte būti.

„Išsiriškę su akcija parduodamą prekę įsitikinkite, kad pardavėjas neslepia išlygų. „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų. Jos, kaip ir akcijos laikotarpis, privalo būti aiškiai nurodytos. Neprašite, jei pasiūlymus palyginsite kitose fiziniuose ar internetiniuose parduotuviuose“,

– patarė **EVC** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Fiktyvių prekybos internetu portalų ne taip ir mažai. Todėl prieš pervesdami pinigus už prekes pasitikrinkite, ar internetinė svetainė veikia pakankamai ilgai, kokie kitų pirkėjų atsiliepimai socialiniuose tinkluose ar specialiuose atsiliepimų portaluose.

Nerizikuokite pirkdami interneto svetainėje, kurioje pardavėjas nepateikia savo įmonės pavadinimo,

registracijos adreso, kontaktų susiekimui telefonu ir el. paštu, o nurodo formą susisiekimui internetu – kilus problemoms tokį pardavėją gali būti sudėtinga surasti.

Įtarimų turėtų sukelti ir internetinės svetainės adresas, jei jis panašus į garsių prekių ženklų pavadinimus, pavyzdžiui, naika.com, aple.com. Tai gali būti duomenų vagysčių svetainė.

Atkreipkite dėmesį, ar interneto svetainė saugi. Vienas to požymių – spynos ar raktų simbolis tinklapio adreso pradžioje. Be to, saugomos interneto svetainės adresas prasideda „https“, o ne „http“.

„Mūsų patarimas vartotojams – užsisakę prekių el. erdvėje, išsaugokite visus dokumentus: užsakymo ir apmokėjimo kopijas, susirašinėjimo su pardavėju laiškus“, – ragino **EVC** Lietuvoje vedėja.

Jeigu yra galimybė rinktis, pinigus mokėkite atsiimdami prekę. Taip pat naudinga žinoti, kad mokėjimo kortele atsiskaitantys vartotojai, kurie negavo užsakytos prekės, gali kreiptis į savo banką ir pasiekti pinigų grąžinimo (angl. *charge back* procedūros) galimybių.

Svarbu žinoti, kad per 14 dienų galite at-

sisakyti internetu sudarytos sutarties, išskyrus tam tikras išimtis. Ši taisyklė galioja ir su akcija pirktoms prekėms.

Jei vis dėlto manote, kad jūsų teisės pažeistos, turite raštu kreiptis į pardavėją ir nurodyti savo reikalavimus. Jei per protingą terminą negaunate pardavėjo atsakymo arba jį gavęs manote, kad teisės buvo pažeistos, galite kreiptis į vartotojų teises ginančias institucijas.

Jei prekes ar paslaugas įsigijote iš kitoje ES valstybėje ar Islandijoje ir Norvegijoje veikiančio pardavėjo ar paslaugos teikėjo, dėl pažeistų teisių gynimo galite kreiptis į **EVC** (www.ecc.lt), o dėl Lietuvoje registruotų pardavėjų ar paslaugų teikėjų – į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (www.vvtat.lt).

„Primenu: **Europos vartotojų centrų** tinklas (**ECC-Net**) vartotojus gina nemokamai. Nesvarbu, dėl kokio dydžio sumos kilo problemų tarp vartotojo ir pardavėjo – vienodai aktyviai giname vartotojus ir dėl mažų, ir dėl didelių sumų. Svarbu ne jos dydis, o apginti vartotoją. Tam ir sukurtas **ECC-Net**“, – kalbėjo R. Balnienė.

Šis straipsnis buvo finansuojamas Europos Sąjungos vartotojų programos (2014–2020).

Užs.1075.



www.ecc.lt

Šis straipsnis buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014–2020). Straipsnio turinys atspindi tik autorių poziciją bei yra jo atsakomybė, tai negali būti vertinama kaip atspindintis Europos Komisijos ir/ar Vartotojų, sveikatos, švietimo, jaunimo ir sporto programų vykdymo agentūras (CHAFEA) ir/arba jos teisių perėmėjas Europos inovacijų tarybą ir PMĮ rinkimų vykdymo agentūras (EISMEA) ar kitas Europos Sąjungos institucijas patvirtinti. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktas informacijas panaudojimą.



Rasti raktažodžiai: Europos vartotojų centras

Automobilių nuoma gali apkartinti atostogas: specialistai pataria, į ką būtina atkreipti dėmesį

Vasarą žmonės daugiau keliauja, dažniau naudojami ir automobilių nuomos paslaugomis. Tačiau grįžus po kelionių gali laukti ir nemalonios staigmenos. Kai kuriais atvejais keliautojams pagalbos tenka kreiptis į Europos vartotojų centrą (EVC).

Taip nutiko ir atostogauti susiruošusiai keliautojai iš Lietuvos, kuri sudarė automobilio nuomos sutartį su paslaugos teikėju Italijoje. Automobilis buvo grąžintas laiku. Ji priėmęs darbuotojas raštu patvirtino, kad mašina tvarkinga. Praėjus daugiau nei pusmečiui, tikrindama banko sąskaitą, vartotoja pastebėjo, kad nuomos paslaugos teikėjas be išėjimo nuskaičiavo pinigus.

Susisiekusi su nuomos kompanija Italijoje, moteris išgirdo, kad nuskaičiuoti 42,7 euro – administravimo mokesčiai už duomenų perdavimą policijai dėl Kelių eismo taisyklių pažeidimo. Vartotojai kilo abejonių, ar ji tuo metu buvo toje vietoje, kur esą užfiksuotas pažeidimas, todėl paprašė, kad ši kompanija pateiktų įrodymų.



Nuotraukoje centre – EVC Lietuvoje vedėja Raimonda Balnienė; EVC Lietuvoje teisininkai iš kairės Rasa Tiaškevičienė, Aušvydas Čebatorius, Miglė Akulevičienė.

Atsakymo nesulaukusi vartotoja kreipėsi pagalbos į EVC Lietuvoje, kuris, bendradarbiaudamas su EVC Italijoje, padėjo išspręsti problemą vairuotojos naudai – moteris atgavo nepagrįstai nuskaičiuotus pinigus.

„Kalbant apie automobilių nuomą, dažniausiai vartotojai skundžiasi dėl jų tariamai padarytos žalos (kai grąžinamas automobilis ir užfiksuojami naujai

padaryti įbrėžimai ar defektai, kurie nebuvo užfiksuoti pasiimant automobilį), gali būti nepagrįstų papildomų mokesčių (administravimo mokesčių padarius Kelių eismo taisyklių pažeidimus, nuskaičiavimų už kurą, į sutartį be vartotojo žinios įtrauktų papildomų paslaugų), negrąžinto užstato“, – teigė EVC Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Kad kiltų mažiau nesklandumų, EVC pataria,

kaip elgtis ketinant nuomotis automobilį.

Būtinai išsiaiškinkite, iš ko susideda paslaugos kaina. Ypač atkreipkite dėmesį į oro uosto ir kitus vietinius mokesčius, galiojančią draudimą. Pasitikslinkite dėl papildomų mokesčių, kurių gali atsirasti nuomos periodu.

Pasiimdami automobilį turėkite užsakymo patvirtinimą. Patikrinkite, ar pasirašomos sutarties sąlygos sutampa su užsakymo sąlygomis. Išsaugokite visų pasirašytų dokumentų kopijas, o automobilio trūkumus kartu su nuomos kompanijos atstovu užfiksuokite nuomos sutartyje pasiimant automobilį.

Štai dar viena istorija: vartotojas iš Lietuvos užsisakė automobilio nuomos ir papildomo draudimo paslaugas iš kompanijos Italijoje. Dėl kelyje sutrikusio eismo jis pavėlavo grąžinti automobilį 1,5 val. Už tai kompanija papildomai nuskaičiavo 125 eurus. Vartotojas kelis kartus kreipėsi į nuomotoją, kad būtų sumažinta suma, nes jis nebuvo tinkamai informuotas apie tokių didelių mokesčių už

vėlavimą grąžinti automobilį, tačiau savarankiškai problemos išspręsti nepavyko.

„Vartotojas paprašė Europos vartotojų centro pagalbos – bendradarbiaudami su EVC Italijoje, padėjome susigrąžinti 84 eurus“, – pasakojo dr. R. Balnienė.

Grąžinti automobilį pasistenkite nuomos kompanijos darbo laiku, kad būtų mėtė kartu, kai darbuotojai apžiūrės automobilį. Jeigu tenka automobilį grąžinti ne darbo valandomis, vertėtų jį nufotografuoti, kad turėtų įrodymų, jog mašina atiduota tvarkinga.

„Esant reikalui, raginame vairuotojus ginti savo teises. Jei nepavyksta problemos su pardavėju ar paslaugos teikėju išspręsti savarankiškai, vartotojus ginti imasi Europos vartotojų centro tinklas (ECC-Net). Tai darome nemokamai“, – teigė EVC Lietuvoje vedėja.

Ji davė dar vieną patari-

mą: neskubėkite susivilioti itin pigiais pasiūlymais, taip pat ir tarpininkų paslaugomis. Iš pirmo žvilgsnio pigi paslauga gali keleriopei pa-brangti.

„Daugeliu atveju į pradinę nuomos kainą bus įskaičiuotas tik bazinis automobilio draudimas, kuriuo transporto priemonė apdraudžiama nuo įvykių su didele frančizės išskaita. Ši gali siekti iki kelių tūkstančių eurų, todėl, apgadinus automobilį ar patekus į eismo įvykį, jums gali tekti sumokėti nemažą sumą. Taip pat reikia nepamiršti, kad nuomojantis tik su baziniu draudimu jūsų kreditinėje kortelėje bus rezervuotas užstatas, kuris gali siekti ir iki 2 tūkst. eurų“, – kalbėjo dr. R. Balnienė.

Daugiau informacijos rasite Europos vartotojų centro Lietuvoje svetainėje www.ecc.lt arba telefonu (8 5) 265 0368. (SL)

Pagalba ir patarimai
vartotojams
Europoje



Europos vartotojų centras Lietuva

www.ecc.lt

Šis straipsnis buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Straipsnio turinys atspindi tik autorius poziciją bei yra jo atsakomybės; tai negali būti vertinama kaip atspindinti Europos Komisijos ir/ar Vartotojų sveikatos, žemės ūkio ir maisto programų, vykdomosios agentūros (CHAFEA) ir/arba jos taisyklių perėmimo Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios agentūros (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisima jokios atsakomybės už pateiktas informacijos panaudojimą.

Vartotojų gynėjai pasidalijo patarimais, kad viešnage viešbutyje neapkarstų

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Vartotojas iš Lietuvos užsisakė viešbutį Maltoje 11-ai dienų, tačiau dėl kilusių sveikatos problemų vyras negalėjo atvykti numatytu laiku. Vis dėlto, kelias dienas vėluodamas, į Maltą atskrido. Sužinojęs, kad negalės atvykti laiku, vartotojas apie tai iš karto pranešė viešbučiui. Nors buvo sutarta, kad mokėti reikės tik už gyventas dienas, viešbutis nuskaičiavo pinigus už visas 11 dienų. Vartotojui buvo paaiškinta, kad viešbutis nenumato nemokamo užsakymų atšaukimo.

Vartotojas nurodė, jog viešbutis iš anksto nesupažindino su atšaukimo sąlygomis. Kadangi pačiam išspręsti problemos nepavyko, vartotojas kreipėsi pagalbos į **Europos vartotojų centrą (EVC)** Lietuvoje. Bendradarbiaujant su **EVC** Maltoje, vartotojui buvo grąžinta 380 eurų už tas naktis, kuriomis vartotojas užsakytu viešbučio kambariu nesinaudojo.

„Jei savo jėgomis išspręsti ginčo su paslaugos teikėju ar prekės pardavėju nepavyksta, kviečiu kreiptis į **EVC**. Čia teikiama nemokama pagalba, kai tenka spręsti problemas, kilusias Europos vartotojams, nusipirkusiems nekokybišką paslaugą ar prekę kitose ES valstybėse narėse, Jungtinėje Karalystėje, Norvegijoje ar Islandijoje“, – ragino **EVC** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Kad rūpesčių būtų mažiau, **EVC** Lietuvoje specialistai pataria, užsakant viešbučio kambarius, visuomet turėti užsakymo patvirtinimą. Vartotojai raginami būtinai perskaityti užsakymo sąlygas, įsidėmėti terminus ir įsitikinti, kad viskas suprantama ir aišku.

Svarbu įsidėmėti, iki kada galima atšaukti viešbučio kambario rezervaciją. Kitu atveju viešbutis gali nebegrąžinti sumokėtos sumos ir/ar pritaikyti baudą. Papildomą mokestį, paprastai – už pusę paros, viešbutis gali pritaikyti ir įsiregistravus anksčiau ar išsiregistravus vėliau nustatyto laiko.

„Dažnai vartotojai klaidingai galvoja, kad užsisakius apgyvendinimo paslaugą (su apmokėjimu atvykus į vietą) ir į apgyvendinimo vietą vis dėlto neatvykus, už paslaugą mokėti nereikės. Noriu atkreipti dėmesį, kad apgyvendinimo sutartis yra sudaryta užsakius paslaugas, ji yra galiojanti ir sutarties sąlygų reikia laikytis bet kokių atvejų“, – pažymėjo dr. R.Balnienė.

Siekiant išvengti keblumų, renkant viešbutį pravartu įsidėmėti maitinimo tipą: BB – pusryčiai, HB – pusryčiai ir vakarienė, AI – pilnas maitinimas (viskas įskaičiuota), be maitinimo, sausas davinyš.

Jei atvykus į viešbutį negaunate užsakyto kambario, nedelsdami kreipkitės į administratorių ir problemą spręskite vietoje. Jeigu nepavyksta išspręsti, reikalaukite raštiško paaiškinimo, kodėl taip nutiko.

Jei neįmanoma gauti užsakyto kambario, reikalaukite suteikti kitą be papildomų išlaidų. Jei viešbutis iš viso nesuteikia kambario, reikalaukite grąžinti pinigus, o apsistoję kitur, išsisaugokite visus su paslaugomis susijusius dokumentus bei grįžę reikalaukite padengti kainų skirtumą.

Tačiau dr. R.Balnienė atkreipė dėmesį, kad jei apgyvendinimo paslauga užsakoma per tarpininkus - „Booking.com“, „Airbnb“ ir panašius, kilus problemoms su apgyvendinimo paslaugos teikėju, apie keblumus nedelsiant reikėtų informuoti tarpininką ir problemą spręsti vietoje.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Šio spaudos pranešimo 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.“

<https://sc.bns.lt/view/item/400441>

Vartotojų gynėjai pasidalijo patarimais, kad viešnagė viešbutyje neapkarstų

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Vartotojas iš Lietuvos užsisakė viešbutį Maltoje 11-ai dienų, tačiau dėl kilusių sveikatos problemų vyras negalėjo atvykti numatytu laiku. Vis dėlto, kelias dienas vėluodamas, į Maltą atskrido. Sužinojęs, kad negalės atvykti laiku, vartotojas apie tai iš karto pranešė viešbučiui. Nors buvo sutarta, kad mokėti reikės tik už gyventas dienas, viešbutis nuskaičiavo pinigus už visas 11 dienų. Vartotojui buvo paaiškinta, kad viešbutis nenumato nemokamo užsakymų atšaukimo.

Vartotojas nurodė, jog viešbutis iš anksto nesupažindino su atšaukimo sąlygomis. Kadangi pačiam išspręsti problemos nepavyko, vartotojas kreipėsi pagalbos į **Europos vartotojų centrą (EVC)** Lietuvoje. Bendradarbiaujant su **EVC** Maltoje, vartotojui buvo grąžinta 380 eurų už tas naktis, kuriomis vartotojas užsakytu viešbučio kambariu nesinaudojo.

„Jei savo jėgomis išspręsti ginčo su paslaugos teikėju ar prekės pardavėju nepavyksta, kviečiu kreiptis į **EVC**. Čia teikiama nemokama pagalba, kai tenka spręsti problemas, kilusias Europos vartotojams, nusipirkusiems nekokybišką paslaugą ar prekę kitose ES valstybėse narėse, Jungtinėje Karalystėje, Norvegijoje ar Islandijoje“, – ragino **EVC** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Kad rūpesčių būtų mažiau, **EVC** Lietuvoje specialistai pataria, užsakant viešbučio kambarius, visuomet turėti užsakymo patvirtinimą. Vartotojai raginami būtinai perskaityti užsakymo sąlygas, įsidėmėti terminus ir įsitikinti, kad viskas suprantama ir aišku.

Svarbu įsidėmėti, iki kada galima atšaukti viešbučio kambario rezervaciją. Kitu atveju viešbutis gali nebegrąžinti sumokėtos sumos ir/ar pritaikyti baudą. Papildomą mokestį, paprastai – už pusę paros, viešbutis gali pritaikyti ir įsiregistravus anksčiau ar išsiregistravus vėliau nustatyto laiko.

„Dažnai vartotojai klaidingai galvoja, kad užsisakius apgyvendinimo paslaugą (su apmokėjimu atvykus į vietą) ir į apgyvendinimo vietą vis dėlto neatvykus, už paslaugą mokėti nereikės. Noriu atkreipti dėmesį, kad apgyvendinimo sutartis yra sudaryta užsakius paslaugas, ji yra galiojanti ir sutarties sąlygų reikia laikytis bet kokių atveju“, – pažymėjo dr. R.Balnienė.

Siekiant išvengti keblumų, renkantis viešbutį pravartu įsidėmėti maitinimo tipą: BB – pusryčiai, HB – pusryčiai ir vakarienė, AI – pilnas maitinimas (viskas įskaičiuota), be maitinimo, sausas daviny.

Jei atvykus į viešbutį negaunate užsakyto kambario, nedelsdami kreipkitės į administratorių ir problemą spręskite vietoje. Jeigu nepavyksta išspręsti, reikalaukite raštiško paaiškinimo, kodėl taip nutiko.

Jei neįmanoma gauti užsakyto kambario, reikalaukite suteikti kitą be papildomų išlaidų. Jei viešbutis iš viso nesuteikia kambario, reikalaukite grąžinti pinigus, o apsistoję kitur, išsisaugokite visus su paslaugomis susijusius dokumentus bei grįžę reikalaukite padengti kainų skirtumą.

Tačiau dr. R.Balnienė atkreipė dėmesį, kad jei apgyvendinimo paslauga užsakoma per tarpininkus - „Booking.com“, „Airbnb“ ir panašius, kilus problemoms su apgyvendinimo paslaugos teikėju, apie keblumus nedelsiant reikėtų informuoti tarpininką ir problemą spręsti vietoje.

<https://www.etaplius.lt/vartotoju-gynejai-pasidalijo-patarimais-kad-viesnage-viesbutyje-neapkarstu>



Rasti raktažodžiai: Европейский центр потребителей

НАЗЫВАЕТСЯ, ОТДОХНУЛИ

Я не была в отпуске два года. И мы решили всей семьей, вшестером (я с мужем, двое детей, бабушка и дедушка) поехать отдыхать в Египет. В Египте нам попала ужасная гостиница. К тому же в номере стоял запах краски, от которой у нас с младшей дочерью возникла аллергическая реакция – мы чихали и терли глаза. Пришлось пить лекарства. Поменять номер нам отказались, сославшись на то, что все остальные номера такого размера заняты. Мы обращались в турфирму и просили переселить в другой отель, но нам не пошли навстречу. Можно ли получить компенсацию, ведь отдых был испорчен? Претензий на самом деле было больше – грязь и мусор на пляже, еда в ресторане.

Жанна и Дмитрий Станкевичи

В Службе по защите прав потребителей посоветовали обратиться к ним с заявлением и обещали разобраться. Специалисты этой службы посоветовали также в такой ситуации фиксировать, фотографировать, снимать на видео все, что вас не устраивает, и сохранять копии писем туроператору. Конечно запах в номере, как говорится, к делу не пришьешь, но ваше письмо туроператору может быть доказательством.

Вполне понятно, что на отдыхе не хочется тратить время на такого рода разбирательства, но, попав в подобную ситуацию, надо помнить, что если не представить никаких доказательств, ни одна инстанция не сможет констатировать, что именно так и было. Собирайте доказатель-

ства – обязанность пострадавшей стороны. Если потребитель хочет, чтобы урон был возмещен, он должен приложить некоторые усилия.

Очень часто в Службу по защите прав потребителей поступают жалобы по поводу размера гостиничного номера. Юристы службы обращаются к туроператору и просят предоставить план гостиницы с указанием площади комнаты. В Службе по защите прав потребителей сказали, что отправляющиеся на отдых люди часто не читают представленную в каталогах информацию, не заглядывают на сайт гостиницы, не читают отзывы о ней, вообще не интересуются местом, куда они отправляются. Часто в площадь комнаты гостиницы включают площадь балкона и санузла. Как прави-

ло, в каталогах всегда пишут, что входит в площадь комнаты.

Претензии надо предъявлять на месте – не исключено, что проблема будет решена сразу. Например, если комната не убрана, в ней накурено и т. п., следует информировать об этом и администрацию гостиницы, и представителя туроператора. Иногда в виде компенсации предлагается бесплатная экскурсия. Но потребитель вправе не согласиться и выставить свои обоснованные претензии. При этом надо руководствоваться логикой, а не эмоциями. Не стоит ждать конца путешествия – свои претензии надо предъявлять сразу.

Если вы не можете найти представителя туроператора, пишите письма по электронной почте, шлите СМС-сообщения, звоните. Если вы покупаете пакетный тур, все претензии (к перелету, гостинице, трансферу) адресуйте одному лицу.

Если проблемы возникли во время самостоятельном путешествии по Европе, в этом случае есть **Европейский центр потребителей**, куда всегда можно обратиться. Если же вы едете не в страну Евросоюза, вам следует подумать обо всех рисках и, возможно, купить страховку. Бывали случаи, когда потре-

бители звонили в Службу по защите прав потребителей и говорили, что не могут выехать за границу из-за болезни, но организатор отказывается возместить убытки. По закону болезнь – это обстоятельство, связанное с самим потребителем, поэтому организатор имеет право требовать возмещения ущерба. Все условия прописываются в договоре, который потребитель подписывает, покупая путевку. Чтобы не оказаться в такой ситуации, существует так называемая страховка от невыезда. Но перед тем, как подписывать договор, внимательно прочтите, от чего страхует этот договор, так как есть много нестраховых случаев.

Как сказали в Службе по защите прав потребителей, турист должен знать, что, отказавшись от поездки даже по уважительной причине, он должен покрыть убытки туроператора. Однако они не могут превышать стоимости одной путевки, а туроператор обязан подтвердить понесенные им расходы документально (резервация гостиницы, оформление виз и пр.). В противном случае организатор должен вернуть туристу деньги.

Телефон Службы по защите прав потребителей для информации – (8 5) 26 267 60.

Atgavę sugadintą bagažą nenumokite ranka – iš oro vežėjo galite reikalauti atlyginti žalą

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Keleivis, kuris po skrydžio atgavo sugadintą bagažą, iš oro vežėjo gali reikalauti atlyginti žalą. Tačiau tam, kad būtų paprasčiau apginti vartotojo teises, reikia atlikti kelis žingsnius.

Tai tik viena iš daugelio pasitaikančių situacijų, kai skrydžio iš Londono į Vilnių metu buvo sugadintas vartotojos iš Lietuvos lagaminas. Jį atsiėmusi Vilniaus oro uoste, vartotoja nedelsdama užpildė specialios formos dokumentą (vadinamąjį PIR - angl. Property Irregularity Report), kuriame buvo patvirtinta, kad bagažas sugadintas nepataisomai.

Vartotoja pateikė pretenziją Airijoje registruotam oro vežėjui ir už sugadintą bagažą pareikalavo kompensacijos. Oro vežėjas pasiūlė pakeisti sugadintą lagaminą nauju. Keleivė su tuo sutiko.

Deja, nurodžiusi adresą, kur siųsti naująjį lagaminą, vartotoja jo taip ir nesulaukė. Keletą kartų vartotoja kreipėsi į oro vežėjo atstovus, priminė jų įsipareigojimus. Vis sulaukdavo pažadų juos įvykdyti, tačiau lagamino taip ir negavo.

Vartotojai savo jėgomis problemos išspręsti nepavyko, todėl ji kreipėsi pagalbos į **Europos vartotojų centrą (EVC)** Lietuvoje. Centras, bendradarbiaudamas su **EVC** Airijoje, padėjo vartotojai gauti naują lagaminą vietoj sugadintojo skrydžio metu.

EVC Lietuvoje vadovaujanti dr. Raimonda Balnienė, kiekvienu atveju, kai vartotojui savarankiškai nepavyksta išspręsti ginčo su paslaugos teikėju ar prekės pardavėju, kviečia kreiptis pagalbos į **EVC** Lietuvoje.

„Centro specialistai padeda sprendžiant problemas, atsiradusias vartotojams Europoje, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą kitose ES valstybėse narėse, Jungtinėje Karalystėje, Norvegijoje ar Islandijoje. Vartotojams suteikiama kvalifikuota nemokama pagalba“, – paaiškino ji.

Kad būtų paprasčiau apginti vartotojų teises, keleiviai, kurių bagažas per skrydį buvo sugadintas, dar oro uoste turi užpildyti specialios formos PIR dokumentą, o jo kopiją pasilikti. Reikėtų išsaugoti ne tik ją, bet ir įlaipinimo kortelę, bagažo etiketes.

„Surinkite informaciją apie sugadinimą. Pažeidimus nufotografuokite, gaukite nepriklausomo eksperto patvirtinimą, kad lagaminas sugadintas nepataisomai, ar apytikslę taisymo kainą. Sugadintų ar sunaikintų daiktų pirkimo dokumentai taip pat būtų naudingi“, – patarė dr. R. Balnienė.

Galiausiai vartotojai turėtų pateikti rašytinę pretenziją oro vežėjui dėl kompensacijos. Čia svarbu nepraleisti nustatytų terminų. Pagal Monrealio konvenciją rašytinę pretenziją dėl kompensacijos už bagažo sugadinimą oro vežėjui reikia pateikti per 7 dienas nuo sugadinto bagažo gavimo dienos.

Teikiant pretenziją reikia pridėti visus minėtus dokumentus, o pretenzijos kopiją išsaugoti.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

<https://sc.bns.lt/view/item/403051>

Atgavę sugadintą bagažą nenumokite ranka – iš oro vežėjo galite reikalauti atlyginti žalą

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Keleivis, kuris po skrydžio atgavo sugadintą bagažą, iš oro vežėjo gali reikalauti atlyginti žalą. Tačiau tam, kad būtų paprasčiau apginti vartotojo teises, reikia atlikti kelis žingsnius, skelbia Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT).

Tai tik viena iš daugelio pasitaikančių situacijų, kai skrydžio iš Londono į Vilnių metu buvo sugadintas vartotojos iš Lietuvos lagaminas. Jį atsiėmusi Vilniaus oro uoste, vartotoja nedelsdama užpildė specialios formos dokumentą (vadinamąjį PIR - angl. Property Irregularity Report), kuriame buvo patvirtinta, kad bagažas sugadintas nepataisomai.

Vartotoja pateikė pretenziją Airijoje registruotam oro vežėjui ir už sugadintą bagažą pareikalavo kompensacijos. Oro vežėjas pasiūlė pakeisti sugadintą lagaminą nauju. Keleivė su tuo sutiko.

Deja, nurodžiusi adresą, kur siųsti naująjį lagaminą, vartotoja jo taip ir nesulaukė. Keletą kartų vartotoja kreipėsi į oro vežėjo atstovus, priminė jų įsipareigojimus. Vis sulaukdavo pažadų juos įvykdyti, tačiau lagamino taip ir negavo.

Vartotojai savo jėgomis problemos išspręsti nepavyko, todėl ji kreipėsi pagalbos į **Europos vartotojų centrą (EVC)** Lietuvoje. Centras, bendradarbiaudamas su **EVC** Airijoje, padėjo vartotojai gauti naują lagaminą vietoj sugadintojo skrydžio metu.

EVC Lietuvoje vadovaujanti dr. Raimonda Balnienė, kiekvieni atveju, kai vartotojui savarankiškai nepavyksta išspręsti ginčo su paslaugos teikėju ar prekės pardavėju, kviečia kreiptis pagalbos į **EVC** Lietuvoje.

„Centro specialistai padeda sprendžiant problemas, atsiradusias vartotojams Europoje, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą kitose ES valstybėse narėse, Jungtinėje Karalystėje, Norvegijoje ar Islandijoje. Vartotojams suteikiama kvalifikuota nemokama pagalba“, – paaiškino ji.

Kad būtų paprasčiau apginti vartotojų teises, keleiviai, kurių bagažas per skrydį buvo sugadintas, dar oro uoste turi užpildyti specialios formos PIR dokumentą, o jo kopiją pasilikti. Reikėtų išsaugoti ne tik ją, bet ir įlaipinimo kortelę, bagažo etiketes.

„Surinkite informaciją apie sugadinimą. Pažeidimus nufotografuokite, gaukite nepriklausomo eksperto patvirtinimą, kad lagaminas sugadintas nepataisomai, ar apytikslę taisymo kainą. Sugadintų ar sunaikintų daiktų pirkimo dokumentai taip pat būtų naudingi“, – patarė dr. R. Balnienė.

Galiausiai vartotojai turėtų pateikti rašytinę pretenziją oro vežėjui dėl kompensacijos. Čia svarbu nepraleisti nustatytų terminų. Pagal Monrealio konvenciją rašytinę pretenziją dėl kompensacijos už bagažo sugadinimą oro vežėjui reikia pateikti per 7 dienas nuo sugadinto bagažo gavimo dienos.

Teikiant pretenziją reikia pridėti visus minėtus dokumentus, o pretenzijos kopiją išsaugoti.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

VVTAT inf.

<https://www.jonavoszinios.lt/naujiena/atgave-sugadinta-bagaza-nenumokite-ranka-is-oro-vezejo-galite-reikalauti-atlyginti-zala>

Atgavę sugadintą bagažą nenumokite ranka

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Keleivis, kuris po skrydžio atgavo sugadintą bagažą, iš oro vežėjo gali reikalauti atlyginti žalą. Tačiau tam, kad būtų paprasčiau apginti vartotojo teises, reikia atlikti kelis žingsnius.

Tai tik viena iš daugelio pasitaikančių situacijų, kai skrydžio iš Londono į Vilnių metu buvo sugadintas vartotojos iš Lietuvos lagaminas. Jį atsiėmusi Vilniaus oro uoste, vartotoja nedelsdama užpildė specialios formos dokumentą (vadinamąjį PIR – angl. Property Irregularity Report), kuriame buvo patvirtinta, kad bagažas sugadintas nepataisomai.

Vartotoja pateikė pretenziją Airijoje registruotam oro vežėjui ir už sugadintą bagažą pareikalavo kompensacijos. Oro vežėjas pasiūlė pakeisti sugadintą lagaminą nauju. Keleivė su tuo sutiko.

Deja, nurodžiusi adresą, kur siųsti naująjį lagaminą, vartotoja jo taip ir nesulaukė. Keletą kartų vartotoja kreipėsi į oro vežėjo atstovus, priminė jų įsipareigojimus. Vis sulaukdavo pažadų juos įvykdyti, tačiau lagamino taip ir negavo.

Vartotojai savo jėgomis problemos išspręsti nepavyko, todėl ji kreipėsi pagalbos į **Europos vartotojų centrą (EVC)** Lietuvoje. Centras, bendradarbiaudamas su **EVC** Airijoje, padėjo vartotojai gauti naują lagaminą vietoj sugadintojo skrydžio metu.

EVC Lietuvoje vadovaujanti dr. Raimonda Balnienė, kiekvienu atveju, kai vartotojui savarankiškai nepavyksta išspręsti ginčo su paslaugos teikėju ar prekės pardavėju, kviečia kreiptis pagalbos į **EVC** Lietuvoje.

„Centro specialistai padeda sprendžiant problemas, atsiradusias vartotojams Europoje, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą kitose ES valstybėse narėse, Jungtinėje Karalystėje, Norvegijoje ar Islandijoje. Vartotojams suteikiama kvalifikuota nemokama pagalba“, – paaiškino ji.

Kad būtų paprasčiau apginti vartotojų teises, keleiviai, kurių bagažas per skrydį buvo sugadintas, dar oro uoste turi užpildyti specialios formos PIR dokumentą, o jo kopiją pasilikti. Reikėtų išsaugoti ne tik ją, bet ir įlaipinimo kortelę, bagažo etiketes.

„Surinkite informaciją apie sugadinimą. Pažeidimus nufotografuokite, gaukite nepriklausomo eksperto patvirtinimą, kad lagaminas sugadintas nepataisomai, ar apytikslę taisymo kainą. Sugadintų ar sunaikintų daiktų pirkimo dokumentai taip pat būtų naudingi“, – patarė dr. R. Balnienė.

Galiausiai vartotojai turėtų pateikti rašytinę pretenziją oro vežėjui dėl kompensacijos. Čia svarbu nepraleisti nustatytų terminų. Pagal Monrealio konvenciją rašytinę pretenziją dėl kompensacijos už bagažo sugadinimą oro vežėjui reikia pateikti per 7 dienas nuo sugadinto bagažo gavimo dienos.

Teikiant pretenziją reikia pridėti visus minėtus dokumentus, o pretenzijos kopiją išsaugoti.

<https://alkas.lt/2021/11/06/atgave-sugadinta-bagaza-nenumokite-ranka/>

Atgavę sugadintą bagažą nenumokite ranka – iš oro vežėjo galite reikalauti atlyginti žalą

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Keleivis, kuris po skrydžio atgavo sugadintą bagažą, iš oro vežėjo gali reikalauti atlyginti žalą. Tačiau tam, kad būtų paprasčiau apginti vartotojo teises, reikia atlikti kelis žingsnius.

Tai tik viena iš daugelio pasitaikančių situacijų, kai skrydžio iš Londono į Vilnių metu buvo sugadintas vartotojos iš Lietuvos lagaminas. Jį atsiėmusi Vilniaus oro uoste, vartotoja nedelsdama užpildė specialios formos dokumentą (vadinamąjį PIR – angl. Property Irregularity Report), kuriame buvo patvirtinta, kad bagažas sugadintas nepataisomai.

Vartotoja pateikė pretenziją Airijoje registruotam oro vežėjui ir už sugadintą bagažą pareikalavo kompensacijos. Oro vežėjas pasiūlė pakeisti sugadintą lagaminą nauju. Keleivė su tuo sutiko.

Deja, nurodžiusi adresą, kur siųsti naująjį lagaminą, vartotoja jo taip ir nesulaukė. Keletą kartų vartotoja kreipėsi į oro vežėjo atstovus, priminė jų įsipareigojimus. Vis sulaukdavo pažadų juos įvykdyti, tačiau lagamino taip ir negavo.

Vartotojai savo jėgomis problemos išspręsti nepavyko, todėl ji kreipėsi pagalbos į **Europos vartotojų centrą (EVC)** Lietuvoje. Centras, bendradarbiaudamas su **EVC** Airijoje, padėjo vartotojai gauti naują lagaminą vietoj sugadintojo skrydžio metu.

EVC Lietuvoje vadovaujanti dr. Raimonda Balnienė, kiekvieni atveju, kai vartotojui savarankiškai nepavyksta išspręsti ginčo su paslaugos teikėju ar prekės pardavėju, kviečia kreiptis pagalbos į **EVC** Lietuvoje.

„Centro specialistai padeda sprendžiant problemas, atsiradusias vartotojams Europoje, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą kitose ES valstybėse narėse, Jungtinėje Karalystėje, Norvegijoje ar Islandijoje. Vartotojams suteikiama kvalifikuota nemokama pagalba“, – paaiškino ji.

Kad būtų paprasčiau apginti vartotojų teises, keleiviai, kurių bagažas per skrydį buvo sugadintas, dar oro uoste turi užpildyti specialios formos PIR dokumentą, o jo kopiją pasilikti. Reikėtų išsaugoti ne tik ją, bet ir įlaipinimo kortelę, bagažo etiketes.

„Surinkite informaciją apie sugadinimą. Pažeidimus nufotografuokite, gaukite nepriklausomo eksperto patvirtinimą, kad lagaminas sugadintas nepataisomai, ar apytikslę taisymo kainą. Sugadintų ar sunaikintų daiktų pirkimo dokumentai taip pat būtų naudingi“, – patarė dr. R. Balnienė.

Galiausiai vartotojai turėtų pateikti rašytinę pretenziją oro vežėjui dėl kompensacijos. Čia svarbu nepraleisti nustatytų terminų. Pagal Monrealio konvenciją rašytinę pretenziją dėl kompensacijos už bagažo sugadinimą oro vežėjui reikia pateikti per 7 dienas nuo sugadinto bagažo gavimo dienos.

Teikiant pretenziją reikia pridėti visus minėtus dokumentus, o pretenzijos kopiją išsaugoti.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos informacija

Tags: bagažas žala

<https://gargzdai.lt/atgave-sugadinta-bagaza-nenumokite-ranka-is-oro-vezejo-galite-reikalauti-atlyginti-zala/>

Vėluojant ar dingus bagažui, svarbu nepraleisti laiko, kai galite kreiptis dėl kompensacijos

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Kelionėje vėluojant ar dingus bagažui, svarbu nepamiršti kelių dalykų – jie padės norint gauti kompensaciją iš oro vežėjo už prapuolusius daiktus.

Tokią kompensaciją pavyko gauti vartotojai, skridusiai iš Vilniaus į Londoną dalyvauti sesers vestuvėse. Atvykusi į Londoną, keleivė neatgavo registruoto bagažo, kuriame buvo ir šventei skirti drabužiai bei dovanos. Vartotoja oro uoste užpildė specialų dokumentą dėl dingusio bagažo (vadinamąjį PIR – angl. Property Irregularity Report). Kadangi turėjo dalyvauti vestuvėse, o tam skirti drabužiai buvo dingusiame lagamine, jai teko įsigyti naują aprangą ir kitų būtiniausių daiktų.

Grįžusi namo, vartotoja kreipėsi į oro vežėją, prašydama atlyginti būtiniausių daiktų įsigijimo išlaidas.

Oro vežėjas pasiūlė sumokėti 50 proc. prašomos kompensacijos, motyvuodamas tuo, kad įsigyti daiktai bus naudojami ateityje. Vartotoja su tokiu siūlymu nesutiko. Kadangi bagažas neatsirado per 21 dieną ir buvo pripažintas dingusiu, moteris taip pat prašė kompensacijos už jame buvusius daiktus.

„Oro vežėjo pasiūlyta kompensacija vartotojos netenkino, todėl ji kreipėsi pagalbos į **Europos vartotojų centrą (EVC)** Lietuvoje, kuris sėkmingai bendradarbiaudamas su **EVC** Vengrijoje padėjo gauti beveik 900 eurų kompensaciją“, - pasakojo **EVC** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Tiems vartotojams, kuriems nepavyksta savarankiškai susitarti su oro vežėju, nemokamą pagalbą siūlo **EVC** Lietuvoje. Jų specialistai gelbsti, kai reikia spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, nusipirkusiems nekokybišką paslaugą ar prekę kitose ES valstybėse narėse, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje.

Vartotojų teisių gynėjai pataria, kaip turi elgtis keleiviai, kurių bagažas po skrydžio vėluoja ar pripažįstamas dingusiu, kad būtų lengviau apginti pažeistas teises.

Visų pirma – oro uoste užpildykite specialios formos dokumentą – PIR (ang. Property Irregularity Report). Kopiją pasilikite sau. Išsaugokite ir įlaipinimo kortelę bei bagažo etiketes. Taip pat išsaugokite visus būtiniausių daiktų, kuriuos teko įsigyti dėl bagažo vėlavimo, pirkimo dokumentus.

Jeigu dėl bagažo vėlavimo patyrėte žalą (turėjote įsigyti būtiniausių daiktų), pateikite pretenziją raštu oro vežėjui ne vėliau kaip per 21 d. nuo bagažo gavimo dienos.

„Dingus bagažui, svarbūs du momentai. Pirma, specialų dokumentą PIR reikia užpildyti neišėjus iš oro uosto. Antra, nepradelskite termino, per kurį galima kreiptis su pretenzija į oro vežėją“, - pabrėžė R. Balnienė.

Beje, vėluojant bagažui pravartu paprašyti bagažo skyriaus kontaktinių duomenų ir pasitikslinti, ar yra kokia nors bagažo sekimo sistema, kad galėtumėte patikrinti savo bagažo statusą internetu.

Dažniausiai bagažas pripažįstamas dingusiu, jei jis neatsiranda per 21 dieną.

Jei oro vežėjas atsisako patenkinti reikalavimą, keleivis turi teisę per 2 metus kreiptis į teismą dėl žalos atlyginimo.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

<https://sc.bns.lt/view/item/403149>

Vėluojant ar dingus bagažui, svarbu nepraleisti laiko, kai galite kreiptis dėl kompensacijos

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Kelionėje vėluojant ar dingus bagažui, svarbu nepamiršti kelių dalykų – jie padės norint gauti kompensaciją iš oro vežėjo už prapuolusius daiktus.

Tokią kompensaciją pavyko gauti vartotojai, skridusiai iš Vilniaus į Londoną dalyvauti sesers vestuvėse. Atvykusi į Londoną, keleivė neatgavo registruoto bagažo, kuriame buvo ir šventei skirti drabužiai bei dovanos. Vartotoja oro uoste užpildė specialų dokumentą dėl dingusio bagažo (vadinamąjį PIR – angl. Property Irregularity Report). Kadangi turėjo dalyvauti vestuvėse, o tam skirti drabužiai buvo dingusiame lagamine, jai teko įsigyti naują aprangą ir kitų būtiniausių daiktų.

Grįžusi namo, vartotoja kreipėsi į oro vežėją, prašydama atlyginti būtiniausių daiktų įsigijimo išlaidas.

Oro vežėjas pasiūlė sumokėti 50 proc. prašomos kompensacijos, motyvuodamas tuo, kad įsigyti daiktai bus naudojami ateityje. Vartotoja su tokiu siūlymu nesutiko. Kadangi bagažas neatsirado per 21 dieną ir buvo pripažintas dingusiu, moteris taip pat prašė kompensacijos už jame buvusius daiktus.

„Oro vežėjo pasiūlyta kompensacija vartotojos netenkino, todėl ji kreipėsi pagalbos į **Europos vartotojų centrą (EVC)** Lietuvoje, kuris sėkmingai bendradarbiaudamas su **EVC** Vengrijoje padėjo gauti beveik 900 eurų kompensaciją“, – pasakojo **EVC** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Tiems vartotojams, kuriems nepavyksta savarankiškai susitarti su oro vežėju, nemokamą pagalbą siūlo **EVC** Lietuvoje. Jų specialistai gelbsti, kai reikia spręsti problemas, kilusias Lietuvos vartotojams, nusipirkusiems nekokybišką paslaugą ar prekę kitose ES valstybėse narėse, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje.

Vartotojų teisių gynėjai pataria, kaip turi elgtis keleiviai, kurių bagažas po skrydžio vėluoja ar pripažįstamas dingusiu, kad būtų lengviau apginti pažeistas teises.

Visų pirma – oro uoste užpildykite specialios formos dokumentą – PIR (ang. Property Irregularity Report). Kopiją pasilikite sau. Išsaugokite ir įlaipinimo kortelę bei bagažo etiketes. Taip pat išsaugokite visus būtiniausių daiktų, kuriuos teko įsigyti dėl bagažo vėlavimo, pirkimo dokumentus.

Jeigu dėl bagažo vėlavimo patyrėte žalą (turėjote įsigyti būtiniausių daiktų), pateikite pretenziją raštu oro vežėjui ne vėliau kaip per 21 d. nuo bagažo gavimo dienos.

„Dingus bagažui, svarbūs du momentai. Pirma, specialų dokumentą PIR reikia užpildyti neišėjus iš oro uosto. Antra, nepradelskite termino, per kurį galima kreiptis su pretenzija į oro vežėją“, – pabrėžė R. Balnienė.

Beje, vėluojant bagažui pravartu paprašyti bagažo skyriaus kontaktinių duomenų ir pasitikslinti, ar yra kokia nors bagažo sekimo sistema, kad galėtumėte patikrinti savo bagažo statusą internetu.

Dažniausiai bagažas pripažįstamas dingusiu, jei jis neatsiranda per 21 dieną.

Jei oro vežėjas atsisako patenkinti reikalavimą, keleivis turi teisę per 2 metus kreiptis į teismą dėl žalos atlyginimo.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

<https://aina.lt/veluojant-ar-dingus-bagazui-svarbu-nepraleisti-laiko-kai-galite-kreiptis-del-kompensacijos>

Nuotolinis seminaras prekių ženklinimo tema

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Lapkričio 23 dieną vyks seminaras „Teikiamų į rinką prekių ženklinimo ir saugos reikalavimai“

Seminaro programa:

10:00-10:15 Dalyvių registracija, prisijungimas

10:15-10:35 Cheminių medžiagų (mišinių), biocidinių produktų ir ploviklių saugos, ženklinimo ir realizavimo ypatumai.

Jūratė Uleckienė, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Kauno regiono rinkos priežiūros skyriaus vyriausioji specialistė

10:35-11:00 Žaislų saugos ir ženklinimo reikalavimai.

Ramunė Ražinskienė, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Kauno regiono rinkos priežiūros skyriaus vyresnioji patarėja

11:00-11:20 Vaikiškų drabužių saugos ir ženklinimo reikalavimai.

Asta Vaitoškienė, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Kauno regiono rinkos priežiūros skyriaus vyriausioji specialistė

11:20-11:40 Kosmetikos gaminių ženklinimas ir sauga.

Nijolė Murauskienė, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Kauno regiono rinkos priežiūros skyriaus vyriausioji specialistė

11:40-12:00 Avalynės ženklinimas, saugos reikalavimai.

Rūta Bagušinskienė Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Kauno regiono rinkos priežiūros skyriaus vyriausioji specialistė

12:00-12:10 Vartotojų teisių apsaugos reglamentavimo naujovės nuo 2022 m.

12:10-12:20 **Europos vartotojų centro** Lietuvoje teikiamų paslaugų pristatymas

12:20-13:00 Pasisakymai, klausimai.

Seminaras aktualus prekiaujantiems avalyne, kosmetikos gaminiams, vaikiškais drabužiais, žaislais, cheminėmis medžiagomis.

Seminaras nemokamas. Būtina registracija tel. 8 672 48327 arba el. p. kaisiadoriutvic@gmail.com.

Seminaras vyks nuotoliniu būdu. Prieš seminarą dalyviams bus išsiųsta prisijungimo nuoroda.

Šaltinis – Kaišiadorių turizmo ir verslo centras

<https://www.atspindziai.lt/nuotolinis-seminaras-prekiu-zenklinimo-tema>

Juodasis penktadienis jau čia pat: specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Juodąjį penktadienį skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas - juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksmų renkantis pirkinį. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį - įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje ar el. parduotuvėje. Įsitikinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Žieminių padangų išpardavimas - nuolaidos iki 76%

Peržiūrėti kainas

Jei žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pastebėjote klaidinančias akcijos sąlygas, kreipkitės į pardavėją. Tuo atveju, kai pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai praneškite Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (VVTAT).

„Jei perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne ES, gali būti sudėtinga. VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)** teikia nemokamą pagalbą, jei kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju.“, - paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Apsisprendus pirkti, prekę svarbu ją apžiūrėti ne tik lankantis fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant iš kurjerio. Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes, jei pirkinys turėtų mechaninių pažeidimų. Apie tai plačiau skaitykite VVTAT pranešime šia tema.

Reiktų žinoti, kad pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo bei grąžinimo galimybe galite net, jei ją pirkote per išpardavimą.

„Grąžinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą. Tiesa, yra prekių, kurios negrąžinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse.

Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, - atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Jei nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūros. Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti. Jei pardavėjas suteikia galimybę atsiskaityti už prekę jos pristatymo metu – rinkitės šį, - tai saugiausias būdas.

Turėkite omenyje ir tai, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai. Todėl, prieš užsakydami prekę, atidžiai įvertinkite el. parduotuvę. Atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jei pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti.

Temos: Black Friday

Tai yra pranešimas spaudai, o jo turinys nebūtinai atitinka redakcijos nuomonę, požiūrį ar įsitikinimus. Už pranešimo turinį neatsakome.

<https://telefonai.eu/internetas/naujienos/juodasis-penktadienis-jau-cia-pat-specialistai-pataria-kaip-apsipirkti-atsakingai-347105>

Juodasis penktadienis jau čia pat: specialistai pataria, kaip perkant neapsigauti

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Juodąjį penktadienį skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas, juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksmų renkantis pirkinį. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

„Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį, įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų...

<http://www.lrytas.lt/verslas/mano-pinigai/2021/11/22/news/juodasis-penktadienis-jau-cia-pat-specialistai-pataria-kaip-perkant-neapsigauti-21477678/>

Juodasis penktadienis jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Juodąjį penktadienį skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas - juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksmų renkantis pirkinius. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį - įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje ar el. parduotuvėje. Įsitinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Jei žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pastebėjote klaidinančias akcijos sąlygas, kreipkitės į pardavėją. Tuo atveju, kai pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai praneškite Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (VVTAT).

„Jei perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne ES, gali būti sudėtinga. VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)** teikia nemokamą pagalbą, jei kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju.“, - paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Apsisprendus pirkti, prekę svarbu ją apžiūrėti ne tik lankantis fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant iš kurjerio. Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes, jei pirkinys turėtų mechaninių pažeidimų. Apie tai plačiau skaitykite VVTAT pranešime šia tema.

Reiktų žinoti, kad pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo bei grąžinimo galimybe galite net, jei ją pirkote per išpardavimą.

„Grąžinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą. Tiesa, yra prekių, kurios negrąžinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse.

Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, - atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Jei nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūros. Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti. Jei pardavėjas suteikia galimybę atsiskaityti už prekę jos pristatymo metu – rinkitės šį, - tai saugiausias būdas.

Turėkite omenyje ir tai, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai. Todėl, prieš užsakydami prekę, atidžiai įvertinkite el. parduotuvę. Atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jei pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti.

Artėjant didiesiems išpardavimams, **EVC** Lietuvoje kviečia žaisti žaidimą (https://www.ecc.lt/lt/news/?NEW=AISK_IR_SU_INOK_KAIP_SAUGIAI_APSIPIRKTI_INTERNETU_) ir patikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra nepreisiama jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

<https://sc.bns.lt/view/item/405233>

Juodasis penktadienis jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Juodąjį penktadienį skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas – juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksmų renkantis pirkinius. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį – įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje ar el. parduotuvėje. Įsitinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Jei žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pastebėjote klaidinančias akcijos sąlygas, kreipkitės į pardavėją. Tuo atveju, kai pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai praneškite Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (VVTAT).

„Jei perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne ES, gali būti sudėtinga. VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)** teikia nemokamą pagalbą, jei kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju.“, – paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Apsisprendus pirkti, prekę svarbu ją apžiūrėti ne tik lankantis fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant iš kurjerio. Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes, jei pirkinys turėtų mechaninių pažeidimų. Apie tai plačiau skaitykite VVTAT pranešime šia tema.

Reiktų žinoti, kad pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo bei grąžinimo galimybe galite net, jei ją pirkote per išpardavimą.

„Grąžinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą. Tiesa, yra prekių, kurios negrąžinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse.

Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, – atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Jei nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūros. Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti. Jei pardavėjas suteikia galimybę atsiskaityti už prekę jos pristatymo metu – rinkitės šį, – tai saugiausias būdas.

Turėkite omenyje ir tai, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai. Todėl, prieš užsakydami prekę, atidžiai įvertinkite el. parduotuvę. Atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jei pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti.

Artėjant didiesiems išpardavimams, **EVC** Lietuvoje kviečia žaisti žaidimą (https://www.ecc.lt/lt/news/?NEW=AISK_IR_SU_INOK_KAIP_SAUGIAI_APSIPIRKTI_INTERNETU_) ir patikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu.

<https://paninfo.lt/juodasis-pentkadienis-jau-cia-pat-vartotoju-teisiu-specialistai-pataria-kaip-apsipirkti-atsakingai/>

Juodasis penktadienis jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Juodąjį penktadienį skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas – juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksmų renkantis pirkinius. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį – įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje ar el. parduotuvėje. Įsitikinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Jei žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pastebėjote klaidinančias akcijos sąlygas, kreipkitės į pardavėją. Tuo atveju, kai pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai praneškite Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (VVTAT).

„Jei perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne ES, gali būti sudėtinga. VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)** teikia nemokamą pagalbą, jei kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju.“, – paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Apsisprendus pirkti, prekę svarbu ją apžiūrėti ne tik lankantis fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant iš kurjerio. Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes, jei pirkinys turėtų mechaninių pažeidimų. Apie tai plačiau skaitykite VVTAT pranešime šia tema.

Reiktų žinoti, kad pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo bei grąžinimo galimybe galite net, jei ją pirkote per išpardavimą.

„Grąžinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą. Tiesa, yra prekių, kurios negrąžinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse.

Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, – atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Jei nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūros. Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti. Jei pardavėjas suteikia galimybę atsiskaityti už prekę jos pristatymo metu – rinkitės šį, – tai saugiausias būdas.

Turėkite omenyje ir tai, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai. Todėl, prieš užsakydami prekę, atidžiai įvertinkite el. parduotuvę. Atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jei pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti.

Artėjant didiesiems išpardavimams, **EVC** Lietuvoje kviečia žaisti žaidimą (https://www.ecc.lt/lt/news/?NEW=AISK_IR_SU_INOK_KAIP_SAUGIAI_APSIPIRKTI_INTERNETU_) ir patikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

Pranešimą paskelbė: Rasa Tiaškevičienė, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Bendrinti

Rekomenduojame

<https://www.litas.lt/juodasis-penktadienis-jau-cia-pat-vartotoju-teisiu-specialistai-pataria-kaip-apsipirkti-atsakingai/>

Juodasis penktadienis jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Juodąjį penktadienį skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas - juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksmų renkantis pirkinius. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį - įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje ar el. parduotuvėje. Įsitikinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Jei žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pastebėjote klaidinančias akcijos sąlygas, kreipkitės į pardavėją. Tuo atveju, kai pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai praneškite Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (VVTAT).

„Jei perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne ES, gali būti sudėtinga. VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)** teikia nemokamą pagalbą, jei kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju.“, - paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Apsisprendus pirkti, prekę svarbu ją apžiūrėti ne tik lankantis fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant iš kurjerio. Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes, jei pirkinys turėtų mechaninių pažeidimų. Apie tai plačiau skaitykite VVTAT pranešime šia tema.

Reiktų žinoti, kad pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo bei grąžinimo galimybe galite net, jei ją pirkote per išpardavimą.

„Grąžinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą. Tiesa, yra prekių, kurios negrąžinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse.

Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, - atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Jei nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūros. Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti. Jei pardavėjas suteikia galimybę atsiskaityti už prekę jos pristatymo metu – rinkitės šį, - tai saugiausias būdas.

Turėkite omenyje ir tai, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai. Todėl, prieš užsakydami prekę, atidžiai įvertinkite el. parduotuvę. Atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jei pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti.

Artėjant didiesiems išpardavimams, **EVC** Lietuvoje kviečia žaisti žaidimą ir patikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu.

<https://www.jonavoszinios.lt/naujiena/juodasis-penktadienis-jau-cia-pat-vartotoju-teisiu-specialistai-pataria-kaip-apsipirkti-atsakingai>

Juodasis penktadienis: ką svarbu žinoti?

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Juodąjį penktadienį skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas – juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksmų renkantis pirkinį. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį – įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje ar el. parduotuvėje.

Įsitikinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Jei žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pastebėjote klaidinančias akcijos sąlygas, kreipkitės į pardavėją. Tuo atveju, kai pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai praneškite Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (VVTAT).

„Jei perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne ES, gali būti sudėtinga. VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)** teikia nemokamą pagalbą, jei kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju.“, – paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Apsisprendus pirkti, prekę svarbu ją apžiūrėti ne tik lankantis fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant iš kurjerio. Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes, jei pirkinys turėtų mechaninių pažeidimų.

Reiktų žinoti, kad pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo bei grąžinimo galimybe galite net, jei ją pirkote per išpardavimą.

„Grąžinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą.

Tiesa, yra prekių, kurios negrąžinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse.

Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, – atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Jei nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūros.

Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti. Jei pardavėjas suteikia galimybę atsiskaityti už prekę jos pristatymo metu – rinkitės šį, – tai saugiausias būdas.

Turėkite omenyje ir tai, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai. Todėl, prieš užsakydami prekę, atidžiai įvertinkite el. parduotuvę.

Atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jei pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti.

<https://alkas.lt/2021/11/22/juodasis-penktadienis-ka-svarbu-zinoti/>

„Juodasis penktadienis“ jau čia pat: specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

„Juodąjį penktadienį“ skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas – juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksnių renkantis pirkinį. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį – įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje ar el. parduotuvėje. Įsitikinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Jei žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pastebėjote klaidinančias akcijos sąlygas, kreipkitės į pardavėją. Tuo atveju, kai pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai praneškite Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (VVTAT).

„Jei perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne ES, gali būti sudėtinga. VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)** teikia nemokamą pagalbą, jei kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju“, – paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Apsisprendus pirkti, prekę svarbu ją apžiūrėti ne tik lankantis fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant iš kurjerio. Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes, jei pirkinys turėtų mechaninių pažeidimų. Apie tai plačiau skaitykite VVTAT pranešime šia tema.

Reiktų žinoti, kad pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo bei grąžinimo galimybe galite net, jei ją pirkote per išpardavimą.

„Grąžinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą. Tiesa, yra prekių, kurios negrąžinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse.

Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, – atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Jei nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūros. Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti. Jei pardavėjas suteikia galimybę atsiskaityti už prekę jos pristatymo metu – rinkitės šį, – tai saugiausias būdas.

Turėkite omenyje ir tai, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai. Todėl, prieš užsakydami prekę, atidžiai įvertinkite el. parduotuvę. Atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jei pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti.

Artėjant didiesiems išpardavimams, **EVC** Lietuvoje kviečia žaisti žaidimą ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu.

<http://klaipeda.diena.lt/naujienos/verslas/ekonomika/juodasis-penktadienis-jau-cia-pat-vartotoju-teisiu-specialistai-pataria-kaip-apsipirkti-atsakingai-1052323>

„Juodasis penktadienis“ jau čia pat: specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

„Juodąjį penktadienį“ skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas – juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksnių renkantis pirkinį. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį – įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje ar el. parduotuvėje. Įsitikinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Jei žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pastebėjote klaidinančias akcijos sąlygas, kreipkitės į pardavėją. Tuo atveju, kai pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai praneškite Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (VVTAT).

„Jei perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne ES, gali būti sudėtinga. VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)** teikia nemokamą pagalbą, jei kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju“, – paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Apsisprendus pirkti, prekę svarbu ją apžiūrėti ne tik lankantis fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant iš kurjerio. Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes, jei pirkinys turėtų mechaninių pažeidimų. Apie tai plačiau skaitykite VVTAT pranešime šia tema.

Reiktų žinoti, kad pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo bei grąžinimo galimybe galite net, jei ją pirkote per išpardavimą.

„Grąžinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą. Tiesa, yra prekių, kurios negrąžinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse.

Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, – atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Jei nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūros. Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti. Jei pardavėjas suteikia galimybę atsiskaityti už prekę jos pristatymo metu – rinkitės šį, – tai saugiausias būdas.

Turėkite omenyje ir tai, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai. Todėl, prieš užsakydami prekę, atidžiai įvertinkite el. parduotuvę. Atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jei pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti.

Artėjant didiesiems išpardavimams, **EVC** Lietuvoje kviečia žaisti žaidimą ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu.

<http://www.diena.lt/naujienos/verslas/ekonomika/juodasis-penktadienis-jau-cia-pat-vartotoju-teisiu-specialistai-pataria-kaip-apsipirkti-atsakingai-1052323>

„Juodasis penktadienis“ jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

„Juodąjį penktadienį“ skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas – juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksmų renkantis pirkinį. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį – įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje ar el. parduotuvėje. Įsitikinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Jei žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pastebėjote klaidinančias akcijos sąlygas, kreipkitės į pardavėją. Tuo atveju, kai pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai praneškite Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (VVTAT).

„Jei perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne ES, gali būti sudėtinga. VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)** teikia nemokamą pagalbą, jei kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju“, – paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Apsisprendus pirkti, prekę svarbu ją apžiūrėti ne tik lankantis fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant iš kurjerio. Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes, jei pirkinys turėtų mechaninių pažeidimų. Apie tai plačiau skaitykite VVTAT pranešime šia tema.

Reiktų žinoti, kad pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo bei grąžinimo galimybe galite net, jei ją pirkote per išpardavimą.

„Grąžinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą. Tiesa, yra prekių, kurios negrąžinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse.

Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, – atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Jei nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūros. Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti. Jei pardavėjas suteikia galimybę atsiskaityti už prekę jos pristatymo metu – rinkitės šį, – tai saugiausias būdas.

Turėkite omenyje ir tai, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai. Todėl, prieš užsakydami prekę, atidžiai įvertinkite el. parduotuvę. Atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jei pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti.

Artėjant didiesiems išpardavimams, **EVC** Lietuvoje kviečia žaisti žaidimą ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu.

<http://kauno.diena.lt/naujienos/verslas/ekonomika/juodasis-penktadienis-jau-cia-pat-vartotoju-teisiu-specialistai-pataria-kaip-apsipirkti-atsakingai-1052323>

Juodasis penktadienis jau čia pat: kaip apsipirkti atsakingai?

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Juodąjį penktadienį skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas – juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksmų renkantis pirkinį. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį – įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje ar el. parduotuvėje. Įsitikinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Jei žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pastebėjote klaidinančias akcijos sąlygas, kreipkitės į pardavėją. Tuo atveju, kai pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai praneškite Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (VVTAT).

„Jei perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne ES, gali būti sudėtinga. VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)** teikia nemokamą pagalbą, jei kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju.“, – paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Apsisprendus pirkti, prekę svarbu ją apžiūrėti ne tik lankantis fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant iš kurjerio. Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes, jei pirkinys turėtų mechaninių pažeidimų. Apie tai plačiau skaitykite VVTAT pranešime šia tema.

Reiktų žinoti, kad pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo bei grąžinimo galimybe galite net, jei ją pirkote per išpardavimą.

„Grąžinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą. Tiesa, yra prekių, kurios negrąžinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse.

Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, – atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Jei nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūros. Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti. Jei pardavėjas suteikia galimybę atsiskaityti už prekę jos pristatymo metu – rinkitės šį, – tai saugiausias būdas.

Turėkite omenyje ir tai, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai. Todėl, prieš užsakydami prekę, atidžiai įvertinkite el. parduotuvę. Atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jei pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti.

Artėjant didiesiems išpardavimams, **EVC** Lietuvoje kviečia žaisti žaidimą ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu.

Šaltinis: VVTAT

<http://www.ltnews.lt/2021/11/23/juodasis-penktadienis-jau-cia-pat-kaip-apsipirkti-atsakingai/>

Juodasis penktadienis jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti

...

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Juodasis penktadienis jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai

Juodąjį penktadienį skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas – juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksmų renkantis pirkinį. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai, rašoma pranešime žiniasklaidai.

Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį – įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje ar el. parduotuvėje. Įsitikinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Jei žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pastebėjote klaidinančias akcijos sąlygas, kreipkitės į pardavėją. Tuo atveju, kai pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai praneškite Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (VVTAT).

„Jei perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne ES, gali būti sudėtinga. VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)** teikia nemokamą pagalbą, jei kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju“, – paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Apsisprendus pirkti, prekę svarbu ją apžiūrėti ne tik lankantis fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant iš kurjerio. Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes, jei pirkinys turėtų mechaninių pažeidimų.

Reiktų žinoti, kad pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo bei grąžinimo galimybe galite net, jei ją pirkote per išpardavimą.

„Grąžinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą. Tiesa, yra prekių, kurios negrąžinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse.

Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, – atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Jei nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūros. Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti. Jei pardavėjas suteikia galimybę atsiskaityti už prekę jos pristatymo metu – rinkitės šį, – tai saugiausias būdas.

Turėkite omenyje ir tai, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai. Todėl, prieš užsakydami prekę, atidžiai įvertinkite el. parduotuvę. Atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jei pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti.

<http://www.elektronika.lt/patarimai/ivairus/80733/juodasis-penktadienis-jau-cia-pat-vartotoju-teisiu-specialistai-pataria-kaip-apsipirkti-atsakingai/>

Juodasis penktadienis jau čia pat: vartotojų teisių specialistai pataria, kaip apsipirkti atsakingai

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Juodąjį penktadienį skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas – juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksnių renkantis pirkinį. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį – įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje ar el. parduotuvėje. Įsitikinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Jei žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pastebėjote klaidinančias akcijos sąlygas, kreipkitės į pardavėją. Tuo atveju, kai pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai praneškite Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (VVTAT).

„Jei perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne ES, gali būti sudėtinga. VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)** teikia nemokamą pagalbą, jei kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju.“, – paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Apsisprendus pirkti, prekę svarbu ją apžiūrėti ne tik lankantis fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant iš kurjerio. Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes, jei pirkinys turėtų mechaninių pažeidimų. Apie tai plačiau skaitykite VVTAT pranešime šia tema.

Reiktų žinoti, kad pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo bei grąžinimo galimybe galite net, jei ją pirkote per išpardavimą.

„Grašinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą. Tiesa, yra prekių, kurios negrašinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse.

Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, – atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Jei nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūros. Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti. Jei pardavėjas suteikia galimybę atsiskaityti už prekę jos pristatymo metu – rinkitės šį, – tai saugiausias būdas.

Turėkite omenyje ir tai, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai. Todėl, prieš užsakydami prekę, atidžiai įvertinkite el. parduotuvę. Atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jei pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti.

Artėjant didiesiems išpardavimams, **EVC** Lietuvoje kviečia žaisti žaidimą (https://www.ecc.lt/lt/news/?NEW=AISK_IR_SU_INOK_KAIP_SAUGIAI_APSIPIRKTI_INTERNETU_) ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

<https://aina.lt/juodasis-penktadienis-jau-cia-pat-vartotoju-teisiu-specialistai-pataria-kaip-apsipirkti-atsakingai>

Juodasis penktadienis jau čia pat, patarimai į ką atkreipti dėmesį

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Juodąjį penktadienį skelbiantys pardavėjai žada solidžias nuolaidas, juk galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksnių renkantis pirkinį. Tačiau vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

„Pirmiausia, ką turėtumėte padaryti atradę norimą pirkinį, įdėmiai perskaityti akcijos sąlygas. Patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje ar el. parduotuvėje. Įsitinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių, pavyzdžiui, „Nuolaidos iki 70 proc.“ arba „Nuolaidos viskam, išskyrus...“. Vadinasi, pasiūlymas turi papildomų sąlygų“, – rašoma Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (VVTAT) pranešime. Jei žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pirkėjas pastebėjo klaidinančias akcijos sąlygas, turi kreiptis į pardavėją. Tuo atveju, kai pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai galima pranešti VVTAT. „Jei perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne Europos Sąjungoje (ES), gali būti sudėtinga.

VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)** teikia nemokamą pagalbą, jei kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju“, – paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė. Prekę svarbu apžiūrėti ne tik lankantis fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant ją iš kurjerio. „Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes, jei pirkinys turėtų mechaninių pažeidimų“, – aiškinama pranešime. Pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo bei grąžinimo galimybe galima net perkant per išpardavimą.

„Grąžinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą. Tiesa, yra prekių, kurios negrąžinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse. Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, – atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė. „Jei nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūros. Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti.

Tačiau turėkite omenyje ir tai, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai. Todėl prieš užsakydami prekę atidžiai įvertinkite el. parduotuvę. Atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jei pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti“, – rašoma pranešime.

Šaltinis – lrytas.lt

Nuotr. T.Bauro

<https://www.atspindziai.lt/juodasis-penktadienis-jau-cia-pat-patarimai-i-ka-atkreipti-demesi>

Juodojo penktadienio šventė nuolaidų medžiotojams - juoda diena aplinkai?

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Lapkričio 26 d. vyksiantis juodasis penktadienis žymi kalėdinio apsipirkimo sezono pradžią Europoje. Daugelyje šalių tai diena, kai pardavimų apimtys tiek fizinėse, tiek el. parduotuvėse būna vienos didžiausių metuose. Bet ar išpardavimų maratono pasiūlymai verti kainos, kurią už pardavėjų mums suteiktą progą pigiau įsigyti prekę sumoka gamta?

Vartotojų teises ginančios institucijos tvirtina: apsipirkimą internetu ir tvarumą įmanoma suderinti, ir pataria, kaip to pasiekti.

Venkite pirkti impulsyviai – išpardavimams pasiruoškite. Sudarykite pirkinių sąrašą, kuriame yra tik tai, ko jums tikrai reikia. Taip išvengsite bereikalingo daiktų siuntimo ir grąžinimo. Dėl tos pačios priežasties daiktus rinkitės atsižvelgdami į dydžių lenteles bei kitų klientų atsiliepimus.

Sudarykite pageidaujamų pirkinių sąrašą – tokią funkciją siūlo daug el. parduotuvių. Pasižymėję dominančias prekes galėsite stebėti jų kainų pokyčius. Pravartu prumeruoti naujienlaiškius. Taip ištikus metus gausite pranešimus apie specialius pasiūlymus.

Lyginkite kainas tiek fizinėse, tiek el. parduotuvėse: aklai netikėkite, kad prekės kaina su nuolaida – geriausia, ką galite rasti.

Jei tik įmanoma, užsakydami prekes rinkitės tvarų gabenimą - kai kurios el. parduotuvės siūlo aplinkai nekenksmingas pakuotes.

Apgalvokite, kuri data jums pristatyti siuntinius patogiau – aplinkai darysite mažesnę poveikį, jei visas siuntas bus galima atgabenti vienu kartu. Dar geriau, jei pirkinius atsiimsite patys - pristatymas į atsiėmimo punktą yra tvaresnis, nei juos gabenant į namus.

2020 m. kai kurios parduotuvės Europoje ir kitur pasaulyje vietoje juodojo pakvietė į žaliąjį penktadienį - gamtai draugiškesnį apsipirkimą skatinančią alternatyvą. Šią dieną įmonės pasirinko dalį pelno skirti aplinkosaugos projektams arba atlygino už anglies dvideginio išmetimą.

Išsyk po juodojo penktadienio eina vadinamoji „Buy Nothing Day“. Ja siekiama žmones paskatinti susimąstyti apie apsipirkimo įpročius ir mažiau vartoti. O štai „Buyback Friday“ ir „Green Sunday“ ragina pasidairyti į jau naudotus daiktus – įsigiję juos ne tik prailginame šių gaminių tarnavimo laiką, bet ir sutaupome: tiek išteklių, tiek pinigų.

Tiems vartotojams, kurie juodąjį penktadienį vis dėlto pasiruošę medžioti nuolaidas, **Europos vartotojų centras (EVC)** pataria būti apdairiems: ne kiekvienas pasiūlymas iš tiesų būna toks geras, kaip atrodo.

„Net ir taikydamos nuolaidas kai kurios parduotuvės pirkėjui siūlo įsigyti prekių už rekomenduojamą mažmeninę kainą. Tad informacija reklamoje gali tyčia klaidinti vartotojus“, – sako **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Svarbu žinoti, kad tarp vartotojo bei pardavėjo kilus ginčui dėl netinkamai pritaikytos nuolaidos ar kitos priežasties, galima kreiptis į **EVC**. Jo specialistai teikia nemokamą pagalbą, kai kyla problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

<https://sc.bns.lt/view/item/405779>

Juodojo penktadienio šventė nuolaidų medžiotojams – juoda diena aplinkai?

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Lapkričio 26 d. vykstantis juodasis penktadienis žymi kalėdinio apsipirkimo sezono pradžią Europoje. Daugelyje šalių tai diena, kai pardavimų apimtys tiek fizinėse, tiek el. parduotuvėse būna vienos didžiausių metuose. Bet ar išpardavimų maratono pasiūlymai verti kainos, kurią už pardavėjų mums suteiktą progą pigiau įsigyti prekę sumoka gamta?

Vartotojų teises ginančios institucijos tvirtina: apsipirkimą internetu ir tvarumą įmanoma suderinti, ir pataria, kaip to pasiekti.

Venkite pirkti impulsyviai – išpardavimams pasiruoškite. Sudarykite pirkinių sąrašą, kuriame yra tik tai, ko jums tikrai reikia. Taip išvengsite bereikalingo daiktų siuntimo ir grąžinimo. Dėl tos pačios priežasties daiktus rinkitės atsižvelgdami į dydžių lenteles bei kitų klientų atsiliepimus.

Sudarykite pageidaujamų pirkinių sąrašą – tokią funkciją siūlo daug el. parduotuvių. Pasižymėję dominančias prekes galėsite stebėti jų kainų pokyčius. Pravartu prumeruoti naujienlaiškius. Taip išstisus metus gausite pranešimus apie specialius pasiūlymus.

Lyginkite kainas tiek fizinėse, tiek el. parduotuvėse: akiai netikėkite, kad prekės kaina su nuolaida – geriausia, ką galite rasti.

Jei tik įmanoma, užsakydami prekes rinkitės tvarų gabenimą – kai kurios el. parduotuvės siūlo aplinkai nekenksmingas pakuotes.

Apgalvokite, kuri data jums pristatyti siuntinius patogiau – aplinkai darysite mažesnę poveikį, jei visas siuntas bus galima atgabenti vienu kartu. Dar geriau, jei pirkinius atsiimsite patys – pristatymas į atsiėmimo punktą yra tvaresnis, nei juos gabenant į namus.

2020 m. kai kurios parduotuvės Europoje ir kitur pasaulyje vietoje juodojo pakvietė į žaliąjį penktadienį – gamtai draugiškesnį apsipirkimą skatinančią alternatyvą. Šią dieną įmonės pasirinko dalį pelno skirti aplinkosaugos projektams arba atlygino už anglies dvideginio išmetimą.

Išsyk po juodojo penktadienio eina vadinamoji „Buy Nothing Day“. Ja siekiama žmones paskatinti susimąstyti apie apsipirkimo įpročius ir mažiau vartoti. O štai „Buyback Friday“ ir „Green Sunday“ ragina pasidairyti į jau naudotus daiktus – įsigiję juos ne tik prailginame šių gaminių tarnavimo laiką, bet ir sutaupome: tiek išteklių, tiek pinigų.

Tiems vartotojams, kurie juodąjį penktadienį vis dėlto pasiruošę medžioti nuolaidas, **Europos vartotojų centras (EVC)** pataria būti apdairiems: ne kiekvienas pasiūlymas iš tiesų būna toks geras, kaip atrodo.

„Net ir taikydamos nuolaidas kai kurios parduotuvės pirkėjui siūlo įsigyti prekių už rekomenduojamą mažmeninę kainą. Tad informacija reklamoje gali tyčia klaidinti vartotojus“, – sako **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Svarbu žinoti, kad tarp vartotojo bei pardavėjo kilus ginčui dėl netinkamai pritaikytos nuolaidos ar kitos priežasties, galima kreiptis į **EVC**. Jo specialistai teikia nemokamą pagalbą, kai kyla problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

Pranešimą paskelbė: Rasa Tiaškevičienė, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Bendrinti

Rekomenduojame

<https://www.litas.lt/juodojo-penktadienio-svente-nuolaidu-medziotojams-juoda-diena-aplinkai/>



Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Kaip atsakingai APSIPIRKTI INTERNETE

Renkantis pirkinius, galimybė prekę įsigyti pigiau yra vienas svarbiausių veiksnių. Vis dėlto vartotojų teisių gynėjai skatina neskubėti ir pirkti atsakingai.

Radę norimą pirkinį, pirmiausia dėmiai perskaitykite nuolaidos sąlygas: patikrinkite jos laikotarpį, palyginkite kitų pardavėjų siūlymus, atkreipkite dėmesį, ar pasiūlymas galioja fizinėje, ar el. parduotuvėje, įsitikinkite, kad skelbiamoje akcijoje nėra išimčių. Pavyzdžiui, „nuolaidos iki 70 proc.“ arba „nuolaidos viskam, išskyrus...“ reiškia, kad pasiūlymas turi papildomų sąlygų.

Jeigu žadėta nuolaida nebuvo pritaikyta arba pastebėjote klaidinančias akcijos sąlygas, kreipkitės į pardavėją. Jeigu pardavėjas registruotas Lietuvoje, apie tai praneškite Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (VVTAT).

„Jeigu perkate iš užsienio, apginti vartotojo teises, kai pardavėjas registruotas ne ES, gali būti sudėtinga. VVTAT nagrinėja vartojimo ginčus, kai vartotojas ir verslininkas registruoti Lietuvoje, o **Europos vartotojų centras (EVC)**

teikia nemokamą pagalbą, jeigu kilo problemų su kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje registruotu pardavėju“, – paaiškino **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Apsisprendus pirkti prekę, svarbu ją apžiūrėti ne tik fizinėje parduotuvėje, bet ir atsiimant iš kurjerio. **Pasirašę, kad gavote nepažeistą prekę jos neišpakavę, rizikuojate prisiimti pasekmes**, jeigu pirkinyje turėtų mechaninių pažeidimų.

Reikėtų žinoti, kad pasinaudoti 14 dienų kokybiškos prekės keitimo ir grąžinimo galimybe galite net tada, jeigu ją pirkote per išpardavimą.

„**Grąžinama prekė turi būti nenaudota ir nepraradusi prekinės išvaizdos**, o jūs turite išsaugoti pirkimo dokumentą. Tiesa, yra prekių, kurios negrąžinamos. Tai kokybiška elektrotechnika, mobilieji įrenginiai, kosmetika, žaislai, apatinis trikotažas – visas sąrašas skelbiamas Mažmeninės prekybos taisyklėse.

Beje, perkantiems internetu prekių grąžinimo sąlygos palankesnės“, – atkreipė dėmesį **EVC** Lietuvoje vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Jeigu nutiko taip, kad įsigytos prekės negavote, bet su pardavėju susisiekti nepavyksta, tais atvejais, kai už pirkinį atsiskaitėte kortele, galite kreiptis į savo banką ir prašyti pinigų susigrąžinimo (angl. *charge back*) procedūros. Prekių ir paslaugų pirkimas internetu mokant kredito kortele yra vienas saugiausių būdų atsiskaityti. Jeigu pardavėjas suteikia galimybę atsiskaityti už prekę jos pristatymo metu, rinkitės būtent šį būdą, nes jis saugiausias.

Nepamirškite, kad internetinėje erdvėje patiklių pirkėjų gali tykoti sukčiai, todėl, prieš užsakydami prekę, atidžiai įvertinkite el. parduotuvę: atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas nurodo buveinės adresą, telefono numerį, el. pašto adresą. Jeigu pardavėjas nenurodo kontaktinių duomenų, kilus ginčui, gali būti sudėtinga jį surasti.

Pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos inf.



COVID-19

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Vakcinavimo centro, esančio Kelmės kultūros centre (Vytauto Didžiojo g. 73), darbo laikas

Lapkričio 9 d. nuo 9:00 val. iki 13:00 val. vakcinuojama Comirnaty vakcina (gamintojas „BioNTech“, „Pfizer“) ir Spikevax vakcina (gamintojas „Moderna“) be išankstinės registracijos.

Lapkričio 11 d. nuo 8:45 val. iki 13:00 val. vakcinuojama Comirnaty vakcina (gamintojas „BioNTech“, „Pfizer“) ir Janssen vakcina (gamintojas „Janssen Pharmaceutica NV“) be išankstinės registracijos.

Lapkričio 16 d. nuo 8:45 val. iki 13:00 val. vakcinuojama Comirnaty vakcina (gamintojas „BioNTech“, „Pfizer“) ir Janssen vakcina (gamintojas „Janssen Pharmaceutica NV“) be išankstinės registracijos.

Lapkričio 18 d. nuo 9:00 val. iki 13:00 val. vakcinuojama Comirnaty vakcina (gamintojas „BioNTech“, „Pfizer“) ir Spikevax vakcina (gamintojas „Moderna“) be išankstinės registracijos.

Aktualijos

Nuo gruodžio 1 d. pasiskiepę žmonės galės atlikti nemokamą antikūnų testą

2021 12 01

Nuo šiandien įsigalioja Sveikatos apsaugos ministerijos (SAM) parengta tvarka dėl nemokamo antikūnų tyrimo. Kiekvienas pagal pilną vakcinacijos schemą pasiskiepęs šalies gyventojas galės nemokamai išstirti dėl antikūnų. Nevakcinuotiems asmenims šis tyrimas nemokamai ...

Plačiau

Sergamumas COVID-19 liga rajone lapkričio 30 d.

2021 12 01

Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos Šiaulių departamento Kelmės skyrius informuoja, kad lapkričio 30 d. Kelmės rajone nustatyti 3 nauji COVID-19 ligos atvejai. 1 atvejis Kelmės „Aukuro“ pagrindinėje mokykloje ...

Plačiau

Atliekami greitieji SARS-CoV-2 antigeno testai

2021 12 01

Informuojame, kad greitieji SARS-CoV-2 antigeno testai bus atliekami: – VŠĮ Kelmės bendrosios praktikos gydytojų centre (A. Mackevičiaus g. 10, Kelmėje) ketvirtadieniais 11–13 val. Būtina išankstinė registracija telefonu (8 427) 51 982. – VŠĮ ...

Plačiau

Galimybių pasui gauti galios tik PGR testas

2021 11 30

Nuo gruodžio 1 d., siekiant pasinaudoti paslaugomis, kurios teikiamos tik asmenims, atitinkantiems nustatytus kriterijus (pagal kuriuos išduodamas galimybių pasas (GP)), nebegalios neigiamas antigeno testo rezultatas. GP bus galima gauti tik turint ...

Plačiau

Sergamumas COVID-19 liga rajone lapkričio 29 d.

2021 11 30

Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos Šiaulių departamento Kelmės skyrius informuoja, kad lapkričio 29 d. Kelmės rajone nustatyta 19 naujų COVID-19 ligos atvejų. 1 atvejis susijęs su protrūkiu Kelmės ...

COVID-19 (... tęsinys)

Plačiau

Sergamumas COVID-19 liga rajone lapkričio 26–28 d.

2021 11 29

Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos Šiaulių departamento Kelmės skyrius informuoja, kad lapkričio 26–28 dienomis Kelmės rajone nustatyti 32 nauji COVID-19 ligos atvejai. 1 atvejis Kelmės „Aukuro“ pagrindinėje mokykloje (serga ...

Plačiau

Reikalavimai veikloms nuo RUGSĖJO 13 d.

DAŽNIAUSIAI UŽDUODAMI KLAUSIMAI DĖL PASLAUGŲ IR PREKYBOS TEIKIMO NUO 2021 M. RUGSĖJO 13 D.

1. Kurioje vietoje turi būti atlikta Galimybių paso (GP)* patikra, kai didesniame nei 1500 kv.m. prekybinio ploto pastate yra kitos būtinios paslaugos leidžiamos aptarnavimui kontaktiniu būdu be GP, pvz. vaistinė, optika, banko skyrius ?

Prie įėjimo į paslaugų teikimo vietą būtina pateikti informaciją (ne mažesnio nei A4 formato matomą užrašą) paslaugų gavėjui apie tai, kad šioje paslaugų teikimo vietoje aptarnaujami tik asmenys, atitinkantys GP nurodytus kriterijus.

GP tikrinimas turi būti atliekamas paslaugų teikimo vietos viduje netoli įėjimo į ją įrengtose vietose, jeigu to dėl objektyvių aplinkybių negalima atlikti lauke, ir kai užtikrinama, kad iš tokios vietos, neatlikus patikrinimo, nebus galima patekti toliau į paslaugų teikimo vietas.

Jeigu paslaugų teikimo vietose, prekybos centruose, veiklą vykdo keli paslaugų teikėjai, aptarnaujantys asmenis, turinčius GP, ir asmenis, neturinčius GP, Nutarimo Nr. 152 3.1.1 papunktyje nurodytų kriterijų, šių asmenų srautai bendrose paslaugų teikimo vietų, prekybos centro erdvėse (pvz., prekybos centro koridoriuose, vestibuliuose ir kt.) būtų atskirti. Nesant galimybės atskirti srautų, turi būti užtikrinta, kad į bendras paslaugų teikimo vietas (-ų), prekybos centro erdves patektų tik asmenys, atitinkantys Nutarimo 3.1.1 papunktyje nurodytus kriterijus (paslaugų teikimo vietos viduje netoli įėjimo į ją gali būti įrengtos vietos, kur atliekamas paslaugų gavėjų tikrinimas dėl atitikimo Nutarimo 3.1.1 papunktyje nurodytiems kriterijams, kai to dėl objektyvių aplinkybių negalima atlikti lauke, ir kai užtikrinama, kad iš tokios vietos, neatlikus patikrinimo, nebus galima patekti toliau į paslaugų teikimo vietas).

2. Kur mažose parduotuvėse, kai dirba vienas/du asmenys, tikrinti GP?

Prie įėjimo arba paslaugų gavėjui užėjus į paslaugų teikimo, prekybos vykdymo vietą. Kai to dėl objektyvių aplinkybių negalima atlikti, paslaugų teikimo, prekybos vietos viduje netoli įėjimo gali būti įrengta vieta, kur atliekamas tikrinimas. Tokiu atveju turi būti užtikrinama, kad iš tokios vietos, neatlikus patikrinimo, asmuo nepateks toliau į paslaugų teikimo, prekybos vykdymo vietą.

Informacija apie tai, kad paslaugų teikimo vietoje paslaugos teikiamos tik asmenims su GP, turi būti iškabinta prie įėjimo į paslaugos teikimo vietą, pvz., ant durų, kitoje paslaugos gavėjams matomoje vietoje.

3. Kaip atliekama GP tikrinimo procedūra, ar tinka vizualinė patikra, ar tik skanavimo būdu ?

Tinka ir vizualinė patikra, nes ne tik GP yra priimamas, bet ir kiti dokumentai: ES Skaitmeninis COVID pažymėjimas ar kitas ne ES šalies skaitmeninis pažymėjimas, patvirtinantis skiepijimą ar persirgimo COVID-19 liga (koronaviruso infekcija) faktą, asmens sveikatos priežiūros įstaigų išduotos pažymos, išrašai iš e.sveikatos.

4. Kaip patikrinti dokumentus, kurie neturi skenuojamų kodų ?

Vizualiai.

5. Ar be GP atėjusį klientą galima aptarnauti taip: siunčiamas internetinis pasiūlymas ir jis po kelių min. ateina atsiimti nekontaktiniu būdu?

Jei prekyba vykdoma nuotoliniu būdu, o atsiimti prekę gali asmenys ir su GP, ir be jo, prekės atsiėmimo vietose turi būti užtikrintas privalomas kaukių dėvėjimas ir kitų COVID-19 ligos prevencijos priemonių laikymasis, tokios atsiėmimo vietos negali būti ten, kur lankosi asmenys tik su GP.

COVID-19 (... tęsinys)

Atsiėmimo punktuose draudžiama prekyba ar kita nesusijusi su nuotoline prekyba veikla.

Prekių užsakymas atsiėmimo vietoje nėra leidžiamas.

6. Ar prekybos centre galima pirkėjus aptarnauti su nešiojamais aparatais lauke prie durų? Ar jie gali atsiskaityti kortele / grynais, ar visai negalima parduoti prekių?

Galima, tačiau privalo būti aptarnaujami tik GP turintys asmenys. Atsiskaitymas turėtų vykti be kontakto su pardavėju.

7. Ar galima aptarnauti klientą, jei kontaktas trunka trumpiau nei 15 min.?

Nėra numatyta kontakto trukmė, o tik kontakto faktas.

Išimtys taikomos tik šioms veikloms (tik šios veiklos galimos be Galimybių paso):

31.3. smulkaus remonto paslaugų užsakymas, kai kontaktas tarp paslaugos gavėjo ir paslaugos teikėjo trunka ne ilgiau nei 15 min.;

31.24. finansinės paslaugos, kai išmokamos ir pristatomos pensijos ar kitos socialinės išmokos, kitos būtinosios finansinės ir privalomojo draudimo paslaugos, kai kontaktas tarp paslaugos gavėjo ir paslaugos teikėjo trunka ne ilgiau nei 15 min., taip pat elektroninių ryšių paslaugos, kurios reikalingos norint įgyti galimybę naudotis elektroninėmis paslaugomis.

Jei šių paslaugų teikimo vietos yra prekybos centruose, didesniuose nei 1500 kv.m., patekimas į šias paslaugų teikimo vietas turi būti užtikrintas taip, kad nesimaišytų asmenų, turinčių GP ir neturinčių GP srautai.

8. Apibūdinkite, kas yra "aptarnavimas kontaktiniu būdu"

LRV nutarime Nr. 152 nurodytomis „kontaktiniu būdu teikiamomis paslaugomis“ laikytinos visos „gyvai“ (ne nuotoliu, telefoninio ar elektroninio ryšio, ar vaizdo transliacijų priemonėmis) teikiamos paslaugos, kurių metu yra kontaktas (nebūtinai artimas fizinis) su paslaugos gavėju, tai yra kai aptarnaujamas klientas (pvz., kliento aptarnavimas banke, batų taisykloje ar kt.).

9. Ar prekybos centro viduje privaloma vaikščioti su kauke?

Kai prekybos centre ar kitose paslaugų teikimo vietose aptarnaujami asmenys tik su GP (kaip ir daugelyje kitų vietų), kaukių dėvėjimas yra neprivalomas, bet labai rekomenduojamas.

Paslaugų teikimo ir prekybos vietose, kuriose aptarnaujami asmenys ir be Galimybių paso, kaukių dėvėjimas yra privalomas.

10. Jeigu matoma, kad klientas ateina iš kitos parduotuvės, į kurią įleidžia tik su GP, gal galima nebereikalauti GP?

Už aptarnaujamų asmenų atitikties įvertinimą LRV nutarimo Nr. 152 3.1.1 papunktyje nurodytiems kriterijams atsakingas veiklos vykdytojas, paslaugų teikėjas.

11. Kokio dydžio bauda yra patekusiame be GP arba su padirbtu GP?

Kad asmenys be GP nepatektų į veiklos vykdymo vietą, kurioje pagal LRV nutarimą gali būti aptarnaujami tik asmenys su GP, turi užtikrinti veiklos vykdytojas.

Atsakomybė veiklos vykdytojui – vadovaujantis LR administracinių nusižengimų kodekso 45 straipsnio 4 dalimi, visuomenės sveikatos srities Europos Sąjungos reglamentų ar sprendimų, higienos norminių aktų ar kitų visuomenės sveikatos srities teisės aktų, Lietuvos Respublikos žmonių užkrečiamųjų ligų profilaktikos ir kontrolės įstatymo pažeidimas, sukėlęs pavojų išplisti pavojingoms ar ypač pavojingoms užkrečiamosioms ligoms, padarytos karo, nepaprastosios padėties, mobilizacijos, karantino, riboto karantino metu, taip pat susidariusi ekstremaliajai situacijai ar ekstremaliajam įvykiui, jeigu ekstremalioji situacija ar ekstremalusis įvykis kelia pavojų žmonių gyvybei ar sveikatai, užtraukia baudą asmenims nuo penkių šimtų iki vieno tūkstančio penkių šimtų eurų ir juridinių asmenų vadovams ar kitiems atsakingiems asmenims – nuo vieno tūkstančio penkių šimtų iki šešių tūkstančių eurų.

Už dokumentų klastojimą gali būti taikoma baudžiamoji atsakomybė. Tokiu atveju kviečiama policija.

12. Ar privalomos kaukės darbuotojams parduotuvėse, kur bus tikrinamas GP ?

Jeigu veikla vykdoma su Galimybių pasu (aptarnaujami asmenys su GP), kaukės darbuotojams rekomenduojamos.

COVID-19 (... tęsinys)

13. Ar prekybos centre dirbantys apsaugos darbuotojai, kurie dirba įmonėse (nėra prekybos centro darbuotojai) ar kiti aptarnaujantys darbuotojai, kurjeriai turės turėti GP arba periodiškai testuotis?

Darbuotojams GP turėti neprivaloma.

Neprivalo testuotis asmenys, jei jie nėra šio prekybos centro darbuotojai ir nevykdo veiklos, kurios darbuotojai privalo periodiškai profilaktiškai testuotis vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 544.

14. Ar prekybos centre dirbantys darbuotojai (drabužių, batų, papuošalų) kurie yra prekybos centro darbuotojai turės turėti GP arba periodiškai testuotis?

Darbuotojams GP turėti neprivaloma.

Mažmeninės prekybos darbuotojai privalo periodiškai profilaktiškai testuotis vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr.544.

15. Jei prekybos centre veikia asmens sveikatos priežiūros įstaigos, vaistinės ar kitos vietos, kurioms taikomos išimtys dėl patekimo su GP – kaip į jas patekti?

Jeigu prekybos centro bendras prekybos plotas neviršija 1 500 kv. m ir jame vykdomos Nutarimo Nr. 152 31.1 papunktyje nurodytos veiklos, į prekybos centrą galima bus patekti be GP. Kitais atvejais į prekybos centrą, kurio plotas didesnis nei 1 500 kv. m. bus aptarnaujami asmenys tik su GP.

16. Ar prekybos centruose, kuriuose priimami asmenys tik su GP, bus būtina dėvėti kaukes?

Neprivaloma, tačiau kaukių dėvėjimas labai rekomenduojamas. Prekybos centrai, prekybos ir paslaugų teikimo vietos gali nusistatyti savo tvarką dėl asmens apsaugos priemonių dėvėjimo.

17. Ar vaistinėse būtinas kaukių dėvėjimas?

Kaukės vaistinėse privalomos visiems, kadangi vaistinės gali aptarnauti lankytojus ir su GP, ir be GP.

18. Ar esant galimybei turėti srautų reguliavimą vaistinėms nekilnojamą turtą/plotą nuomojantys centrai privalo įpareigoti sudaryti tokias sąlygas?

Tai turėtų būti sutartinis nuomotojo ir nuomininko sprendimas.

19. Ar galimybių pasas yra reikalingas atvirose erdvėse teikiamoms paslaugoms, prekybai ir ūkinei veiklai, jei aptarnaujama daugiau nei 500 asmenų?

Galimybių pasas nėra reikalingas teikiant paslaugas, vykdant prekybą ar ūkinę veiklą atvirose erdvėse visais atvejais, nepriklausomai nuo to, kiek asmenų yra aptarnaujama. Asmenų skaičiaus ribojimas iki 500 taikomas tik atvirose erdvėse organizuojamiems komerciniams ir nekomerciniams kultūros, pramogų, sporto renginiams, šventėms, mugėms, festivaliams ar kitiems tam tikrą laiką trunkantiems organizuotiems žmonių susibūrimams viešojoje vietoje iš anksto nustatytu laiku.

Galimybių pasas*

*Be Galimybių paso galioja ir kiti dokumentai, įrodantys vakcinacijos, persirgimo, atlikto PGR tyrimo arba greitojo antigeno testo neigiamo rezultato, antikūnų tyrimo teigiamo rezultato faktą įrodantys dokumentai.

Viešasis maitinimas nuo rugsėjo 13 d.

VIEŠOJO MAITINIMO ĮSTAIGOS, KURIOSE APTARNAUJAMI TIEK GALIMYBIŲ PASĄ TURINTYS, TIEK JO NETURINTYS KLIENTAI

1. Kiek asmenų gali sėdėti prie vieno staliuko viešojo maitinimo įstaigose, teikiančiose paslaugas tiek Galimybių pasą turintiems, tiek jo neturintiems klientams?

Asmenys be Galimybių paso viešojo maitinimo įstaigose gali būti aptarnaujami tik atvirose erdvėse.

Jei viešojo maitinimo įstaigose aptarnaujami klientai tiek su Galimybių pasu, tiek be jo, prie vieno stalo gali būti ne daugiau nei 5

COVID-19 (... tęsinys)

asmenys (išskyrus šeimos narius ar vieno namų ūkio narius), nepriklausomai ar jie turi Galimybių pasą ar jo neturi.

2. Ar viešojo maitinimo įstaigose, aptarnaujančiose tiek Galimybių pasą turinčius, tiek jo neturinčius klientus, privaloma dėvėti apsaugines kaukes, laikytis saugaus atstumo?

Viešojo maitinimo įstaigose, aptarnauti klientus tiek su Galimybių pasu, tiek be jo, yra leidžiama tik atvirose erdvėse. Yra rekomenduojama, bet neprivaloma dėvėti nosį ir burną dengiančias apsaugos priemones (veido kaukes, respiratorius ar kitas priemones). Laikytis 2 m atstumo nuo kitų lankytojų būtina

3. Ar viešojo maitinimo įstaigos, aptarnaujančiose tiek Galimybių pasą turinčius, tiek jo neturinčius klientus, gali teikti maitinimą savitarnos principu?

Ne, teikti maitinimą savitarnos principu, kai maistą įsideda patys lankytojai, yra draudžiama.

Asmenys be Galimybių paso viešojo maitinimo įstaigose gali būti aptarnaujami tik atvirose erdvėse.

VIEŠOJO MAITINIMO ĮSTAIGOS, KURIOSE APTARNAUJAMI TIK GALIMYBIŲ PASĄ TURINTYS KLIENTAI*

4. Ar viešojo maitinimo įstaigose, kuriose aptarnaujami tik klientai, turintys Galimybių pasą, privaloma dėvėti apsaugines kaukes, laikytis saugaus atstumo?

Tose viešojo maitinimo įstaigose, kuriose aptarnaujami tik Galimybių pasą turintys klientai, nosį ir burną dengiančių apsaugos priemonių (veido kaukių, respiratorių ar kitų priemonių) dėvėjimas nesėdint prie stalo, saugaus 2 m atstumo laikymasis nuo kitų lankytojų yra rekomenduojami.

5. Kiek asmenų gali sėdėti prie vieno staliuko viešojo maitinimo įstaigose, teikiančiose paslaugas tik Galimybių pasą turintiems asmenims?

Viešojo maitinimo įstaigose, aptarnaujančiose tik klientus, turinčius Galimybių pasą, žmonių skaičius prie stalo nėra ribojamas.

6. Ar viešojo maitinimo įstaigos, aptarnaujančiose tik Galimybių pasą turinčius klientus, gali teikti maitinimą savitarnos principu?

Taip, teikti maitinimą savitarnos principu, kai maistą įsideda patys lankytojai, yra leistina.

7. Ar viešojo maitinimo įstaigose, aptarnaujančiose tik Galimybių pasą turinčius klientus, asmenys, neturintys Galimybių paso, galės užsisakyti maisto išsinešti?

Taip, asmenys, neturintys Galimybių paso, galės užsisakyti maisto išsinešti. Maistą pasiimti bus galima specialiai tam įrengtose patalpose ar vietose, atskirtose nuo patalpų, kuriose aptarnaujami klientai, turintys Galimybių pasą. Tuo siekiama valdyti Galimybių pasą turinčių ir neturinčių žmonių srautus.

8. Ar Galimybių paso neturinčiam klientui, atvykusiam pasiimti maisto išsinešti, privaloma dėvėti apsaugines veido kaukes, laikytis saugaus atstumo ir pan.?

Taip, atvykus pasiimti maisto išsinešti, Galimybių paso neturintiems klientams privaloma dėvėti nosį ir burną dengiančias apsaugos priemones (veido kaukes, respiratorius ar kitas priemones). Jei atvykus užsakymo dar reikia šiek tiek lukterti – tai daryti ne ilgiau nei 15 min. arba palaukti kitoje erdvėje (pvz., lauke). Taip pat, įėjus į patalpą, būtina laikytis saugaus 2 m atstumo.

*Už reikalavimų nesilaikymą administracinė atsakomybė taikoma paslaugos teikėjui. Baudos dydis – nuo 1500 iki 6000 eurų.

Galimybių pasas*

*Be Galimybių paso galioja ir kiti dokumentai, įrodantys vakcinacijos, persirgimo, atlikto PGR tyrimo arba greitojo antigeno testo neigiamo rezultato, antikūnų tyrimo teigiamo rezultato faktą įrodantys dokumentai.

Svarbiausi kontaktai gyventojams:

1808 Koronaviruso karštoji linija Nemokamai Kasdien 8–20 val. Registracija į mobiliuosius punktus tyrimui dėl koronaviruso infekcijos. +370 615 25836 Savivaldybės kontaktas dėl izoliacijos I–IV 8–17 val. V 8–15.45 val. reda.zalandauskiene@kelme.lt
1809 Bendra emocinės paramos linija Visą parą Nemokamai Vienija „Vilties liniją“ (suaugusiesiems), „Pagalbos moterims liniją“, „Jaunimo liniją“, „Vaikų liniją“ ir „Sidabrinę liniją“ (senjorams). Kreiptis pajutus nerimą, vienišumo jausmą arba susidūrus su

COVID-19 (... tęsinys)

koronaviruso sukeltais sunkumais. Pagalbasau.lt +370 5 2649676 Nacionalinio visuomenės sveikatos centro (NVSC) karštoji linija I–IV 8–17 val. V 8–15.45 val. Kreiptis kilus klausimų dėl izoliacijos reikalavimų, izoliacijos vietos keitimo, ūkinės komercinės veiklos vykdymo valstybės lygio ekstremaliosios situacijos metu. koronavirusas@sam.lt Informacija el. paštu apie koronavirusą Atsakinėjama I–IV 8–17 val. V 8–15.45 val. Kreiptis kilus klausimų apie koronavirusą, galiojančias valstybės lygio ekstremaliosios situacijos sąlygas, ūkinės veiklos vykdymą. [KoronaSTOP.lt](https://www.korona-stop.lt) Apibendrinta informacija apie koronavirusą [sam.lrv.lt](https://www.sam.lrv.lt/informacija) informacija

Taip pat klauskite naudodamiesi Facebook Messenger programėle <https://www.messenger.com/t/koronasos>

Naudingi kontaktai gyventojams

Nacionalinio visuomenės sveikatos centro (NVSC) karštoji linija (8 5) 264 9676 (: I–IV 8:00–17:00; V 8:00–15:45; VI 8:00–17:00).

Taip pat dėl naujosios koronaviruso infekcijos galima kreiptis elektroninio pašto adresu koronavirusas@sam.lt.

Vyriausybei paskelbus ekstremalią padėtį dėl koronaviruso, susijusiais klausimais institucijos gyventojams teikia informaciją šiais kontaktais (institucijų darbo valandomis, jeigu nenurodyta kitaip):

Užsienio reikalų ministerija: (85) 236 2444. Darbo valandomis piliečiams teikiama informacija ministerijos kompetencijos klausimais, o pasibaigus darbo valandoms, poilsio ir švenčių dienomis – pirminė informacinė konsulinė pagalba užsienyje esantiems Lietuvos piliečiams. Naudinga informacija grįžtantiems į Lietuvą: <https://urm.lt/covid19>, rekomendacijos keliaujantiems į užsienį: <https://keliauk.urm.lt>. Pasienio klausimai. Valstybės sienos apsaugos tarnybos numeris, kuris budi visą parą: (85) 271 93 05 Oro uostų klausimai. Vilniaus, Kauno ir Palangos oro uostai. Informacija telefonu teikiama visą parą: 861244442 Valstybinė mokesčių inspekcija (mokestiniai klausimai): 1882. E. paklausimai teikiami per Mano VMI, naudojantis paslauga Paklausimų teikimas. vmi@vmi.lt. „Sodros“ informacijos centras (socialinio draudimo, išmokų, pensijų, nedarbingumo klausimai), konsultuoja pirmadieniais–ketvirtadieniais 8–17 val., penktadieniais – 8–15.45 val.: 1883, 85 250 0883. El. paštas: info@sodra.lt Valstybinė darbo inspekcija (darbo teisės, Darbo kodekso, darbo ginčų, atostogų, atleidimo iš darbo ir kiti klausimai), konsultuoja pirmadieniais–ketvirtadieniais 9–16 val., penktadieniais 9–15 val.: 85 213 9772. El. paštas: info@vdi.lt Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (vartotojų teisių klausimai, klausimai dėl atšauktų renginių, kelionių, kitų vartotojų pirktų paslaugų atsisakymo ir pinigų susigrąžinimo): (85) 262 6760 arba (85) 265 0368 (**Europos vartotojų centras**), el. p. tarnyba@vvtat.lt Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (socialinė sritis ir darbas): 8 706 68 180, 85 266 4238, 8706 64 238, post@socmin.lt Viešosios tvarkos, policijos veiklos informacija teikiama el. p. info@policija.lt arba telefonu: 8700 60 000 Ekonomikos ir inovacijų ministerija (konsultacijos verslo klausimais): verslui@eimin.lt Finansų ministerija (su mokesčiais verslui ir gyventojams susiję klausimai): rsvp@finmin.lt Susisiekimo ministerija (transporto ir susisiekimo klausimai karantino metu): 85 261 2363, sumin@sumin.lt

Naudingi kontaktai Verslui

Vyriausybei paskelbus ekstremalią padėtį dėl koronaviruso, institucijos verslui teikia informaciją šiais kontaktais (institucijų darbo valandomis, jeigu nenurodyta kitaip):

Akcizai, mokestinė pagalba verslui, parama, kasos aparatai (VMI): 1882 arba 8 5 260 5060 Subsidijos darbdaviams ir savarankiškai dirbantiems (SODRA ir Užimtumo tarnyba): 1883 arba 8 5 250 0883 Paskolos ir kitos pagalbos priemonės, taikomos verslui (INVEGA): 8 5 210 0601, uzklauskos@invega.lt Klausimai apie importuojamas prekes, pašto siuntas (Lietuvos muitinė): 8 800 900 80, info@lrmuitine.lt Klausimai, susiję su ES fondų lėšų panaudojimu (CPVA): 8 5 219 1568, ESfondaiCOVID-19@cpva.lt Mokesčiai, ekonominio skatinimo priemonės įstatymų lygmenyje (Finansų ministerija): rsvp@finmin.lt Konsultacijos verslo klausimais (Ekonomikos ir inovacijų ministerija): verslui@eimin.lt Verslo prisitaikymas ir paramos priemonės (Versli Lietuva): konsultacijos@verslilietuva.lt

Informacija atnaujinta: 2021 11 10

<https://www.kelme.lt/covid-19/>

Teisė gintis nuo nepagrįsto geografinio blokavimo – jau treji metai vartotojų rankose

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Prieš trejus metus vartotojai įgijo teisę reikalauti, kad verslininkai neribotų tarpvalstybinės prekybos, atsižvelgdami į pirkėjo pilietybę, gyvenamąją ar įsisteigimo vietą. Laisvą prekių ir paslaugų judėjimą visoje ES bei vienodą verslo požiūrį į pirkėją gina Reglamentas dėl nepagrįsto geografinio blokavimo.

Jei verslininkas vykdo prekybą keliose ES šalyse, pirkėjams iš skirtingų valstybių narių turi būti užtikrinta tokia pati prieiga ir galimybė įsigyti prekių bei paslaugų, kaip ir vietiniams. Ši nuostata taikoma tiek elektroninėje, tiek fizinėje prekyboje.

Štai pavyzdys: vartotojas iš Lietuvos nori įsigyti telefoną ir geriausią pasiūlymą randa Vokietijos el. parduotuvėje, tačiau ši prekių pristatymą siūlo tik savo šalyje. Lietuvos vartotojas turi teisę įsigyti telefoną, atsiimdamas jį pardavėjo aptarnaujamoje Vokietijos teritorijoje, kaip bet kuris vokiečių vartotojas.

Kalbant apie el. prekybą reikia pasakyti, kad Reglamentas neįpareigoja pardavėjo pristatyti prekes į pirkėjo nurodytą šalį. Tačiau draudžia blokuoti prieigą prie internetinių svetainių, programėlių ar kitų internetinių sąsajų, atsižvelgiant į pirkėjo IP adresą ir kitus su pilietybe ar geografine padėtimi susijusius veiksnius, tarkime, adresą.

Įsivaizduokime, kad vartotoja iš Airijos nori prisijungti prie Lietuvai skirtos el. drabužių parduotuvės svetainės versijos, tačiau į adreso laukelį įrašius šios Lietuvos svetainės adresą, vartotoja be jos sutikimo vis tiek nukreipiama į Airijos svetainę. To būti negali.

„Įsigaliojus Reglamento nuostatoms, draudžiama pirkėją be jo aiškaus sutikimo nukreipti iš vienos el. parduotuvės versijos į kitą. Verslininkas negali blokuoti prieigos prie savo svetainės kitos ES šalies vartotojams ar atsisakyti jiems parduoti prekę“, - paaiškino **Europos vartotojų centro (EVC)** vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Lygiai taip pat pardavėjas, priklausomai nuo pirkėjo IP adreso, pilietybės, gyvenamosios vietos ar kt., negali pakeisti pardavimo sąlygų, prekių kainų ar pasiūlymų apskritai.

Dar viena sritis, kurią sureguliuo Reglamentas – diskriminavimas atliekant mokėjimus. Pagal šią dieną galiojančią tvarką, verslininkas negali diskriminuoti pirkėjo dėl jo naudojamos mokėjimo priemonės, mokėjimo sąskaitos buvimo ar mokėjimo priemonės išdavimo vietos.

„Lietuvos verslininkas mokėjimus už prekes savo svetainėje priima konkrečios prekės ženklo kredito kortelėmis ir tiesioginiais banko pavedimais, tačiau nepriima mokėjimų to paties prekės ženklo kredito kortele, išduota kitoje valstybėje narėje. Tokia praktika draudžiama“, - pavyzdį pateikė dr. R. Balnienė.

Vis dėlto yra išimčių, kai riboti prieigą prie prekių bei paslaugų galima. Tai tokie atvejai, kai ši prieiga draudžiama nacionalinių teisės aktų.

Reglamento nuostatos netaikomos šioms paslaugoms: transporto paslaugos (geografinės diskriminacijos draudimas skrydžių, autobusų bei vandens transporto paslaugų sektoriuose nustatytas kituose ES teisės aktuose); finansinės paslaugos; garso ir vaizdo paslaugos; azartinių lošimų paslaugos.

Reglamento vykdymo priežiūrą Lietuvos rinkos viduje atlieka Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, o **Europos vartotojų centras** Lietuvoje teikia pagalbą vartotojams, susidūrusiems su problemomis perkant kitoje ES valstybėje narėje bei Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

<https://sc.bns.lt/view/item/407059>

Teisė gintis nuo nepagrįsto geografinio blokavimo – jau treji metai vartotojų rankose

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Prieš trejus metus vartotojai įgijo teisę reikalauti, kad verslininkai neribotų tarpvalstybinės prekybos, atsižvelgdami į pirkėjo pilietybę, gyvenamąją ar įsisteigimo vietą. Laisvą prekių ir paslaugų judėjimą visoje ES bei vienodą verslo požiūrį į pirkėją gina Reglamentas dėl nepagrįsto geografinio blokavimo.

Jei verslininkas vykdo prekybą keliose ES šalyse, pirkėjams iš skirtingų valstybių narių turi būti užtikrinta tokia pati prieiga ir galimybė įsigyti prekių bei paslaugų, kaip ir vietiniams. Ši nuostata taikoma tiek elektroninėje, tiek fizinėje prekyboje.

Štai pavyzdys: vartotojas iš Lietuvos nori įsigyti telefoną ir geriausią pasiūlymą randa Vokietijos el. parduotuvėje, tačiau ši prekių pristatymą siūlo tik savo šalyje. Lietuvos vartotojas turi teisę įsigyti telefoną, atsiimdamas jį pardavėjo aptarnaujamoje Vokietijos teritorijoje, kaip bet kuris vokiečių vartotojas.

Kalbant apie el. prekybą reikia pasakyti, kad Reglamentas neįpareigoja pardavėjo pristatyti prekes į pirkėjo nurodytą šalį. Tačiau draudžia blokuoti prieigą prie internetinių svetainių, programėlių ar kitų internetinių sąsajų, atsižvelgiant į pirkėjo IP adresą ir kitus su pilietybe ar geografine padėtimi susijusius veiksnius, tarkime, adresą.

Įsivaizduokime, kad vartotoja iš Airijos nori prisijungti prie Lietuvai skirtos el. drabužių parduotuvės svetainės versijos, tačiau į adreso laukelį įrašius šios Lietuvos svetainės adresą, vartotoja be jos sutikimo vis tiek nukreipiama į Airijos svetainę. To būti negali.

„Įsigaliojus Reglamento nuostatomis, draudžiama pirkėją be jo aiškaus sutikimo nukreipti iš vienos el. parduotuvės versijos į kitą. Verslininkas negali blokuoti prieigos prie savo svetainės kitos ES šalies vartotojams ar atsisakyti jiems parduoti prekę“, – paaiškino **Europos vartotojų centro (EVC)** vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Lygiai taip pat pardavėjas, priklausomai nuo pirkėjo IP adreso, pilietybės, gyvenamosios vietos ar kt., negali pakeisti pardavimo sąlygų, prekių kainų ar pasiūlymų apskritai.

Dar viena sritis, kurią sureguliuo Reglamentas – diskriminavimas atliekant mokėjimus. Pagal šią dieną galiojančią tvarką, verslininkas negali diskriminuoti pirkėjo dėl jo naudojamos mokėjimo priemonės, mokėjimo sąskaitos buvimo ar mokėjimo priemonės išdavimo vietos.

„Lietuvos verslininkas mokėjimus už prekes savo svetainėje priima konkrečios prekės ženklo kredito kortelėmis ir tiesioginiais banko pavedimais, tačiau nepriima mokėjimų to paties prekės ženklo kredito kortele, išduota kitoje valstybėje narėje. Tokia praktika draudžiama“, – pavyzdį pateikė dr. R. Balnienė.

Vis dėlto yra išimčių, kai riboti prieigą prie prekių bei paslaugų galima. Tai tokie atvejai, kai ši prieiga draudžiama nacionalinių teisės aktų.

Reglamento nuostatos netaikomos šioms paslaugoms: transporto paslaugos (geografinės diskriminacijos draudimas skrydžių, autobusų bei vandens transporto paslaugų sektoriuose nustatytas kituose ES teisės aktuose); finansinės paslaugos; garso ir vaizdo paslaugos; azartinių lošimų paslaugos.

Reglamento vykdymo priežiūrą Lietuvos rinkos viduje atlieka Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, o **Europos vartotojų centras** Lietuvoje teikia pagalbą vartotojams, susidūrusiems su problemomis perkant kitoje ES valstybėje narėje bei Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

Pranešimą paskelbė: Rasa Tiaškevičienė, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Bendrinti

Rekomenduojame

<https://www.litas.lt/teise-gintis-nuo-nepagristo-geografinio-blokavimo-jau-treji-metai-vartotoju-rankose/>

Teisė gintis nuo nepagrįsto geografinio blokavimo – jau treji metai vartotojų rankose

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Prieš trejus metus vartotojai įgijo teisę reikalauti, kad verslininkai neribotų tarpvalstybinės prekybos, atsižvelgdami į pirkėjo pilietybę, gyvenamąją ar įsisteigimo vietą. Laisvą prekių ir paslaugų judėjimą visoje ES bei vienodą verslo požiūrį į pirkėją gina Reglamentas dėl nepagrįsto geografinio blokavimo.

Jei verslininkas vykdo prekybą keliose ES šalyse, pirkėjams iš skirtingų valstybių narių turi būti užtikrinta tokia pati prieiga ir galimybė įsigyti prekių bei paslaugų, kaip ir vietiniams. Ši nuostata taikoma tiek elektroninėje, tiek fizinėje prekyboje.

Štai pavyzdys: vartotojas iš Lietuvos nori įsigyti telefoną ir geriausią pasiūlymą randa Vokietijos el. parduotuvėje, tačiau ši prekių pristatymą siūlo tik savo šalyje. Lietuvos vartotojas turi teisę įsigyti telefoną, atsiimdamas jį pardavėjo aptarnaujamoje Vokietijos teritorijoje, kaip bet kuris vokiečių vartotojas.

Kalbant apie el. prekybą reikia pasakyti, kad Reglamentas neįpareigoja pardavėjo pristatyti prekes į pirkėjo nurodytą šalį. Tačiau draudžia blokuoti prieigą prie internetinių svetainių, programėlių ar kitų internetinių sąsajų, atsižvelgiant į pirkėjo IP adresą ir kitus su pilietybe ar geografine padėtimi susijusius veiksnius, tarkime, adresą.

Įsivaizduokime, kad vartotoja iš Airijos nori prisijungti prie Lietuvai skirtos el. drabužių parduotuvės svetainės versijos, tačiau į adreso laukelį įrašius šios Lietuvos svetainės adresą, vartotoja be jos sutikimo vis tiek nukreipiama į Airijos svetainę. To būti negali.

„Įsigaliojus Reglamento nuostatoms, draudžiama pirkėją be jo aiškaus sutikimo nukreipti iš vienos el. parduotuvės versijos į kitą. Verslininkas negali blokuoti prieigos prie savo svetainės kitos ES šalies vartotojams ar atsisakyti jiems parduoti prekę“, – paaiškino **Europos vartotojų centro (EVC)** vadovė dr. Raimonda Balnienė.

Lygiai taip pat pardavėjas, priklausomai nuo pirkėjo IP adreso, pilietybės, gyvenamosios vietos ar kt., negali pakeisti pardavimo sąlygų, prekių kainų ar pasiūlymų apskritai.

Dar viena sritis, kurią sureguliuo Reglamentas – diskriminavimas atliekant mokėjimus. Pagal šią dieną galiojančią tvarką, verslininkas negali diskriminuoti pirkėjo dėl jo naudojamos mokėjimo priemonės, mokėjimo sąskaitos buvimo ar mokėjimo priemonės išdavimo vietos.

„Lietuvos verslininkas mokėjimus už prekes savo svetainėje priima konkrečios prekės ženklo kredito kortelėmis ir tiesioginiais banko pavedimais, tačiau nepriima mokėjimų to paties prekės ženklo kredito kortele, išduota kitoje valstybėje narėje. Tokia praktika draudžiama“, – pavyzdį pateikė dr. R. Balnienė.

Vis dėlto yra išimčių, kai riboti prieigą prie prekių bei paslaugų galima. Tai tokie atvejai, kai ši prieiga draudžiama nacionalinių teisės aktų.

Reglamento nuostatos netaikomos šioms paslaugoms: transporto paslaugos (geografinės diskriminacijos draudimas skrydžių, autobusų bei vandens transporto paslaugų sektoriuose nustatytas kituose ES teisės aktuose); finansinės paslaugos; garso ir vaizdo paslaugos; azartinių lošimų paslaugos.

Reglamento vykdymo priežiūrą Lietuvos rinkos viduje atlieka Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, o **Europos vartotojų centras** Lietuvoje teikia pagalbą vartotojams, susidūrusiems su problemomis perkant kitoje ES valstybėje narėje bei Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje.

Šaltinis: VVTAT

<http://www.ltnews.lt/2021/12/06/teise-gintis-nuo-nepagristo-geografinio-blokavimo-jau-treji-metai-vartotoju-rankose/>

Kalėdinių dovanų paieškos internete įsibėgėja: vartotojų gynėjai paaiškino, į ką atkreipti dėmesį prieš perkant

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Dovanų sūnui užsakytas mobilusis telefonas keliavo daugiau nei pusantro mėnesio, nors pardavėjo tinklalapyje žadėta pristatyti per 1–2 darbo dienas. Tokia „dovana“ sūnaus nepraradžiugino, o tėčiui teko kreiptis į vartotojų teisių gynėjus. Ši situacija, vis labiau populiarėjant el. prekybai – ne tokia reta. Besirūpindami kalėdiniais pirkiniais, atkreipkite dėmesį į specialistų patarimus – jie padės sumažinti riziką pakliūti į nepatikimų pardavėjų rankas.

El. parduotuvėje nusižiūrėję pirkinį, neskubėkite įvykdyti pirkimo. Pirma patikrinkite, ar parduotuvė, net jei ji veikia tik socialiniame tinkle, nurodo savo adresą, telefono numerį ir el. paštą. Jei ne, prireikus susisiekti su pardavėju gali kilti keblumų.

Jei informacija el. parduotuvėje pateikta su gramatinėmis klaidomis, tai – signalas, kad galimai susidūrėte su sukčiais. O galbūt tinklapyje tiksi laikrodukas, įspėjantis apie greitai pasibaigiančią akciją? Įtarimą turėtų sukelti ir gausūs teigiami atsiliepimai bei kur kas pigiau nei kitur siūlomos prekės.

Atkreipkite dėmesį į el. parduotuvės adreso pavadinimą. Į garsių prekių ženklų pavadinimus panašūs domenai (pavyzdžiui, naike.com, aple.com) gali slėpti „phishing“ (duomenų vagysčių) svetainę.

„Apsisprendę pirkti, atidžiai perskaitykite pirkimo-pardavimo sutarties sąlygas, ar smulkiosiomis raidėmis neparašyta, kad jums reikės sumokėti „paslėptus“ mokesčius.

Be to, įsitikinkite, kad prekybos internetu portalas saugomas. Tokio portalo interneto adresas prasideda „https“, o ne „http“, apatiniame dešiniajame kompiuterio ekrano kampe matyti spynos arba rakto simbolis. Jeigu jų nėra, verčiau čia nepirkite“, – patarė **Europos vartotojų centro (EVC)** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Ji pridūrė: jei pardavėjas leidžia susimokėti atsiimant prekes, geriau rinktis šį atsiskaitymo būdą. Taip pat, jei yra galimybė, saugiau naudoti kreditinę kortelę ar rinktis mokėjimo tarpininkų paslaugas.

Įsigyta prekė Lietuvoje turi būti pristatyta ne vėliau nei per 30 dienų, nebent sutarta kitaip. Jei pirkinys jūsų taip ir nepasiekia, o pirkdami mokėjote kortele, turite galimybę pinigus susigrąžinti. Tam reikia kreiptis į savo banką ir prašyti pritaikyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūrą.

Panaši procedūra įmanoma, jeigu mokėta naudojantis kai kuriomis el. mokėjimo sistemomis. Tačiau jei už prekes mokama banko pavedimu, tikimybė susigrąžinti pinigus labai nedidelė.

Jei esate nepatenkintas preke ar paslauga, o dėl problemos išsprendimo savarankiškai susitarti su pardavėju nepavyksta, tais atvejais, kai pardavėjas registruotas kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, galima nemokamos pagalbos kreiptis į **EVC** Lietuvoje.

Vartotojų teisių gynėjai ragina rasti laiko ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu. Tą galite padaryti žaisdami edukacinį-interaktyvų žaidimą, kuriame simuliuojamas pirkimas internetu: <https://brandedshoesoutlet.eu/>.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

<https://sc.bns.lt/view/item/408245>

Kalėdinių dovanų paieškos internete įsibėgėja: vartotojų gynėjai paaiškino, į ką atkreipti dėmesį prieš perkant

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Dovanų sūnui užsakytas mobilusis telefonas keliavo daugiau nei pusantro mėnesio, nors pardavėjo tinklalapyje žadėta pristatyti per 1–2 darbo dienas. Tokia „dovana“ sūnaus nepraradžiugino, o tėčiui teko kreiptis į vartotojų teisių gynėjus. Ši situacija, vis labiau populiarėjant el. prekybai – ne tokia reta. Besirūpindami kalėdiniais pirkiniais, atkreipkite dėmesį į specialistų patarimus – jie padės sumažinti riziką pakliūti į nepatikimų pardavėjų rankas.

El. parduotuvėje nusižiūrėję pirkinį, neskubėkite įvykdyti pirkimo. Pirma patikrinkite, ar parduotuvė, net jei ji veikia tik socialiniame tinkle, nurodo savo adresą, telefono numerį ir el. paštą. Jei ne, prireikus susisiekti su pardavėju gali kilti keblumų.

Jei informacija el. parduotuvėje pateikta su gramatinėmis klaidomis, tai – signalas, kad galimai susidūrėte su sukčiais. O galbūt tinklapyje tiksi laikrodukas, įspėjantis apie greitai pasibaigiančią akciją? Įtarimą turėtų sukelti ir gausūs teigiami atsiliepimai bei kur kas pigiau nei kitur siūlomos prekės.

Atkreipkite dėmesį į el. parduotuvės adreso pavadinimą. Į garsių prekių ženklų pavadinimus panašūs domenai (pavyzdžiui, naike.com, aple.com) gali slėpti „phishing“ (duomenų vagysčių) svetainę.

„Apsisprendę pirkti, atidžiai perskaitykite pirkimo-pardavimo sutarties sąlygas, ar smulkiais raidėmis neparašyta, kad jums reikės sumokėti „paslėptus“ mokesčius.

Be to, įsitikinkite, kad prekybos internetu portalas saugomas. Tokio portalo interneto adresas prasideda „https“, o ne „http“, apatiniame dešiniajame kompiuterio ekrano kampe matyti spynos arba rakto simbolis. Jeigu jų nėra, verčiau čia nepirkite“, – patarė **Europos vartotojų centro (EVC)** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Ji pridūrė: jei pardavėjas leidžia susimokėti atsiimant prekes, geriau rinktis šį atsiskaitymo būdą. Taip pat, jei yra galimybė, saugiau naudoti kreditinę kortelę ar rinktis mokėjimo tarpininkų paslaugas.

Įsigyta prekė Lietuvoje turi būti pristatyta ne vėliau nei per 30 dienų, nebent sutarta kitaip. Jei pirkinys jūsų taip ir nepasiekia, o pirkdami mokėjote kortele, turite galimybę pinigus susigrąžinti. Tam reikia kreiptis į savo banką ir prašyti pritaikyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūrą.

Panaši procedūra įmanoma, jeigu mokėta naudojantis kai kuriomis el. mokėjimo sistemomis. Tačiau jei už prekes mokama banko pavedimu, tikimybė susigrąžinti pinigus labai nedidelė.

Jei esate nepatenkintas preke ar paslauga, o dėl problemos išsprendimo savarankiškai susitarti su pardavėju nepavyksta, tais atvejais, kai pardavėjas registruotas kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, galima nemokamos pagalbos kreiptis į **EVC** Lietuvoje.

Vartotojų teisių gynėjai ragina rasti laiko ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu. Tą galite padaryti žaisdami edukacinį-interaktyvų žaidimą, kuriame simuliuojamas pirkimas internetu: <https://brandedshoesoutlet.eu/>.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

Pranešimą paskelbė: Rasa Tiaškevičienė, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Bendrinti

Rekomenduojame

<https://www.litas.lt/kalediniu-dovanu-paieskos-internete-isibegeja-vartotoju-gynejai-paaiskino-i-ka-atkreipti-demesi-pries-perkant/>

Specialistai pataria: kaip nepatekti į nepatikimų pardavėjų rankas internete

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Dovanų sūnui užsakytas mobilusis telefonas keliavo daugiau nei pusantro mėnesio, nors pardavėjo tinklalapyje žadėta pristatyti per 1–2 darbo dienas. Tokia „dovana“ sūnaus nepraradžiugino, o tėčiui teko kreiptis į vartotojų teisių gynėjus. Ši situacija, vis labiau populiarėjant el. prekybai, – ne tokia reta. Besirūpindami kalėdiniais pirkiniais, atkreipkite dėmesį į specialistų patarimus – jie padės sumažinti riziką pakliūti į nepatikimų pardavėjų rankas, rašoma Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pranešime spaudai.

El. parduotuvėje nusižiūrėję pirkinį, neskubėkite įvykdyti pirkimo. Pirma patikrinkite, ar parduotuvė, net jei ji veikia tik socialiniame tinkle, nurodo savo adresą, telefono numerį ir el. paštą. Jei ne, prireikus susisiekti su pardavėju gali kilti keblumų.

Jei informacija el. parduotuvėje pateikta su gramatinėmis klaidomis, tai – signalas, kad galimai susidūrėte su sukčiais. O galbūt tinklalapyje tiks laikrodukas, įspėjantis apie greitai pasibaigiančią akciją? Įtarimą turėtų sukelti ir gausūs teigiami atsiliepimai bei kur kas pigiau nei kitur siūlomos prekės.

Atkreipkite dėmesį į el. parduotuvės adreso pavadinimą. Į garsių prekės ženklų pavadinimus panašūs domenai (pavyzdžiui, naike.com, aple.com) gali slėpti „phishing“ (duomenų vagysčių) svetainę.

„Apsisprendę pirkti, atidžiai perskaitykite pirkimo–pardavimo sutarties sąlygas, ar smulkiais raidėmis neparašyta, kad jums reikės sumokėti „paslėptus“ mokesčius.

Internetinė prekyba / E. Blaževič/LRT nuotr.

Be to, įsitikinkite, kad prekybos internetu portalas saugomas. Tokio portalo interneto adresas prasideda „https“, o ne „http“, apatiniame dešiniajame kompiuterio ekrano kampe matyti spynos arba raktų simbolis. Jeigu jų nėra, verčiau čia nepirkite“, – patarė **Europos vartotojų centro (EVC)** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Ji pridūrė – jei pardavėjas leidžia susimokėti atsiimant prekes, geriau rinktis šį atsiskaitymo būdą. Taip pat, jei yra galimybė, saugiau naudoti kreditinę kortelę ar rinktis mokėjimo tarpininkų paslaugas.

Įsigyta prekė Lietuvoje turi būti pristatyta ne vėliau nei per 30 dienų, nebent sutarta kitaip. Jei pirkinyje jūsų taip ir nepasiekia, o pirkdami mokėjote kortele, turite galimybę pinigus susigrąžinti. Tam reikia kreiptis į savo banką ir prašyti pritaikyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūrą.

Panaši procedūra įmanoma, jeigu mokėta naudojantis kai kuriomis el. mokėjimo sistemomis. Tačiau jei už prekes mokama banko pavedimu, tikimybė susigrąžinti pinigus labai nedidelė.

Kompiuteris / Shutterstock nuotr.

Jei esate nepatenkintas preke ar paslauga, o dėl problemos išsprendimo savarankiškai susitarti su pardavėju nepavyksta, tais atvejais, kai pardavėjas registruotas kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, galima nemokamos pagalbos kreiptis į **EVC** Lietuvoje.

Vartotojų teisių gynėjai ragina rasti laiko ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu. Tą galite padaryti žaisdami edukacinį interaktyvų žaidimą, kuriame simuliuojamas pirkimas internetu: <https://brandedshoesoutlet.eu/>.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014–2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

Prekyba internetu / AP nuotr.

Internetinė prekyba / E. Blaževič/LRT nuotr.

Kompiuteris / Shutterstock nuotr.

<https://www.lrt.lt/naujienos/verslas/4/1561965/specialistai-pataria-kaip-nepatekti-i-nepatikimu-pardaveju-rankas-internete>

Vartotojų gynėjai paaiškino, į ką atkreipti dėmesį prieš perkant Kalėdinių dovanas

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Dovanų sūnui užsakytas mobilusis telefonas keliavo daugiau nei pusantro mėnesio, nors pardavėjo tinklalapyje žadėta pristatyti per 1–2 darbo dienas. Tokia „dovana“ sūnaus nepraradžiugino, o tėčiui teko kreiptis į vartotojų teisių gynėjus. Ši situacija, vis labiau populiarėjant el. prekybai – ne tokia reta. Besirūpindami kalėdiniais pirkiniais, atkreipkite dėmesį į specialistų patarimus – jie padės sumažinti riziką pakliūti į nepatikimų pardavėjų rankas.

El. parduotuvėje nusižiūrėję pirkinį, neskubėkite įvykdyti pirkimo. Pirma patikrinkite, ar parduotuvė, net jei ji veikia tik socialiniame tinkle, nurodo savo adresą, telefono numerį ir el. paštą. Jei ne, prireikus susisiekti su pardavėju gali kilti keblumų.

Jei informacija el. parduotuvėje pateikta su gramatinėmis klaidomis, tai – signalas, kad galimai susidūrėte su sukčiais. O galbūt tinklalapyje tiksli laikrodukas, įspėjantis apie greitai pasibaigiančią akciją? Įtarimą turėtų sukelti ir gausūs teigiami atsiliepimai bei kur kas pigiau nei kitur siūlomos prekės.

Atkreipkite dėmesį į el. parduotuvės adreso pavadinimą. Į garsių prekių ženklų pavadinimus panašūs domenai (pavyzdžiui, naike.com, aple.com) gali slėpti „phishing“ (duomenų vagysčių) svetainę.

„Apsisprendę pirkti, atidžiai perskaitykite pirkimo-pardavimo sutarties sąlygas, ar smulkiais raidėmis neparašyta, kad jums reikės sumokėti „paslėptus“ mokesčius.

Be to, įsitikinkite, kad prekybos internetu portalas saugomas. Tokio portalo interneto adresas prasideda „https“, o ne „http“, apatiniame dešiniajame kompiuterio ekrano kampe matyti spynos arba rakto simbolis. Jeigu jų nėra, verčiau čia nepirkite“, – patarė **Europos vartotojų centro (EVC)** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Ji pridūrė: jei pardavėjas leidžia susimokėti atsiimant prekes, geriau rinktis šį atsiskaitymo būdą. Taip pat, jei yra galimybė, saugiau naudoti kreditinę kortelę ar rinktis mokėjimo tarpininkų paslaugas.

Įsigyta prekė Lietuvoje turi būti pristatyta ne vėliau nei per 30 dienų, nebent sutarta kitaip. Jei pirkinys jūsų taip ir nepasiekia, o pirkdami mokėjote kortele, turite galimybę pinigus susigrąžinti. Tam reikia kreiptis į savo banką ir prašyti pritaikyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūrą.

Panaši procedūra įmanoma, jeigu mokėta naudojantis kai kuriomis el. mokėjimo sistemomis. Tačiau jei už prekes mokama banko pavedimu, tikimybė susigrąžinti pinigus labai nedidelė.

Jei esate nepatenkintas preke ar paslauga, o dėl problemos išsprendimo savarankiškai susitarti su pardavėju nepavyksta, tais atvejais, kai pardavėjas registruotas kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, galima nemokamos pagalbos kreiptis į **EVC** Lietuvoje.

Vartotojų teisių gynėjai ragina rasti laiko ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu. Tą galite padaryti žaisdami edukacinį-interaktyvų žaidimą, kuriame simuliuojamas pirkimas internetu: <https://brandedshoesoutlet.eu/>.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

Rasa Tiaškevičienė

Vyriausioji specialistė

Europos vartotojų centras

<http://krasto.info/vartotoju-gynejai-paaiskino-i-ka-atkreipti-demesi-pries-perkant-kalediniu-dovanas/>

Vartotojų gynėjai paaiškino, į ką atkreipti dėmesį prieš perkant Kalėdinių dovanas

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Dovanų sūnui užsakytas mobilusis telefonas keliavo daugiau nei pusantro mėnesio, nors pardavėjo tinklalapyje žadėta pristatyti per 1–2 darbo dienas. Tokia „dovana“ sūnaus nepraradžiugino, o tėčiui teko kreiptis į vartotojų teisių gynėjus. Ši situacija, vis labiau populiarėjant el. prekybai – ne tokia reta. Besirūpindami kalėdiniais pirkiniais, atkreipkite dėmesį į specialistų patarimus – jie padės sumažinti riziką pakliūti į nepatikimų pardavėjų rankas.

El. parduotuvėje nusižiūrėję pirkinį, neskubėkite įvykdyti pirkimo. Pirma patikrinkite, ar parduotuvė, net jei ji veikia tik socialiniame tinkle, nurodo savo adresą, telefono numerį ir el. paštą. Jei ne, prireikus susisiekti su pardavėju gali kilti keblumų.

Jei informacija el. parduotuvėje pateikta su gramatinėmis klaidomis, tai – signalas, kad galimai susidūrėte su sukčiais. O galbūt tinklalapyje tiks laikrodukas, įspėjantis apie greitai pasibaigiančią akciją? Įtarimą turėtų sukelti ir gausūs teigiami atsiliepimai bei kur kas pigiau nei kitur siūlomos prekės.

Atkreipkite dėmesį į el. parduotuvės adreso pavadinimą. Į garsių prekių ženklų pavadinimus panašūs domenai (pavyzdžiui, naike.com, aple.com) gali slėpti „phishing“ (duomenų vagysčių) svetainę.

„Apsisprendę pirkti, atidžiai perskaitykite pirkimo-pardavimo sutarties sąlygas, ar smulkiais raidėmis neparašyta, kad jums reikės sumokėti „paslėptus“ mokesčius.

Be to, įsitikinkite, kad prekybos internetu portalas saugomas. Tokio portalo interneto adresas prasideda „https“, o ne „http“, apatiniame dešiniajame kompiuterio ekrano kampe matyti spynos arba raktų simbolis. Jeigu jų nėra, vėliau čia nepirkite“, – patarė **Europos vartotojų centro (EVC)** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Ji pridūrė: jei pardavėjas leidžia susimokėti atsiimant prekes, geriau rinktis šį atsiskaitymo būdą. Taip pat, jei yra galimybė, saugiau naudoti kreditinę kortelę ar rinktis mokėjimo tarpininkų paslaugas.

Įsigyta prekė Lietuvoje turi būti pristatyta ne vėliau nei per 30 dienų, nebent sutarta kitaip. Jei pirkinys jūsų taip ir nepasiekia, o pirkdami mokėjote kortele, turite galimybę pinigų susigrąžinti. Tam reikia kreiptis į savo banką ir prašyti pritaikyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūrą.

Panaši procedūra įmanoma, jeigu mokėta naudojantis kai kuriomis el. mokėjimo sistemomis. Tačiau jei už prekes mokama banko pavedimu, tikimybė susigrąžinti pinigų labai nedidelė.

Jei esate nepatenkintas preke ar paslauga, o dėl problemos išsprendimo savarankiškai susitarti su pardavėju nepavyksta, tais atvejais, kai pardavėjas registruotas kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, galima nemokamos pagalbos kreiptis į **EVC** Lietuvoje.

Vartotojų teisių gynėjai ragina rasti laiko ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu. Tą galite padaryti žaisdami edukacinį-interaktyvų žaidimą, kuriame simuliuojamas pirkimas internetu: <https://brandedshoesoutlet.eu/>.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

Rasa Tiaškevičienė

Vyriausioji specialistė

Europos vartotojų centras

<https://mazeikiu.info/vartotoju-gynejai-paaiskino-i-ka-atkreipti-demesi-pries-perkant-kalediniu-dovanas/>

Vartotojų gynėjai paaikšino, į ką atkreipti dėmesį prieš perkant Kalėdinių dovanas

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Dovanų sūnui užsakytas mobilusis telefonas keliavo daugiau nei pusantro mėnesio, nors pardavėjo tinklalapyje žadėta pristatyti per 1–2 darbo dienas. Tokia „dovana“ sūnaus nepraradžiugino, o tėčiui teko kreiptis į vartotojų teisių gynėjus. Ši situacija, vis labiau populiarėjant el. prekybai – ne tokia reta. Besirūpindami kalėdiniais pirkiniais, atkreipkite dėmesį į specialistų patarimus – jie padės sumažinti riziką pakliūti į nepatikimų pardavėjų rankas.

El. parduotuvėje nusižiūrėję pirkinį, neskubėkite įvykdyti pirkimo. Pirma patikrinkite, ar parduotuvė, net jei ji veikia tik socialiniame tinkle, nurodo savo adresą, telefono numerį ir el. paštą. Jei ne, prireikus susisiekti su pardavėju gali kilti keblumų.

Jei informacija el. parduotuvėje pateikta su gramatinėmis klaidomis, tai – signalas, kad galimai susidūrėte su sukčiais. O galbūt tinklalapyje tiksi laikrodukas, įspėjantis apie greitai pasibaigiančią akciją? Įtarimą turėtų sukelti ir gausūs teigiami atsiliepimai bei kur kas pigiau nei kitur siūlomos prekės.

Atkreipkite dėmesį į el. parduotuvės adreso pavadinimą. Į garsių prekių ženklų pavadinimus panašūs domenai (pavyzdžiui, naike.com, aple.com) gali slėpti „phishing“ (duomenų vagysčių) svetainę.

„Apsisprendę pirkti, atidžiai perskaitykite pirkimo-pardavimo sutarties sąlygas, ar smulkiais raidėmis neparašyta, kad jums reikės sumokėti „paslėptus“ mokesčius.

Be to, įsitikinkite, kad prekybos internetu portalas saugomas. Tokio portalo interneto adresas prasideda „https“, o ne „http“, apatiniame dešiniajame kompiuterio ekrano kampe matyti spynos arba raktų simbolis. Jeigu jų nėra, verčiau čia nepirkite“, – patarė **Europos vartotojų centro (EVC)** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Ji pridūrė: jei pardavėjas leidžia susimokėti atsiimant prekes, geriau rinktis šį atsiskaitymo būdą. Taip pat, jei yra galimybė, saugiau naudoti kreditinę kortelę ar rinktis mokėjimo tarpininkų paslaugas.

Įsigyta prekė Lietuvoje turi būti pristatyta ne vėliau nei per 30 dienų, nebent sutarta kitaip. Jei pirkinys jūsų taip ir nepasiekia, o pirkdami mokėjote kortele, turite galimybę pinigus susigrąžinti. Tam reikia kreiptis į savo banką ir prašyti pritaikyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūrą.

Panaši procedūra įmanoma, jeigu mokėta naudojantis kai kuriomis el. mokėjimo sistemomis. Tačiau jei už prekes mokama banko pavedimu, tikimybė susigrąžinti pinigus labai nedidelė.

Jei esate nepatenkintas preke ar paslauga, o dėl problemos išsprendimo savarankiškai susitarti su pardavėju nepavyksta, tais atvejais, kai pardavėjas registruotas kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, galima nemokamos pagalbos kreiptis į **EVC** Lietuvoje.

Vartotojų teisių gynėjai ragina rasti laiko ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu. Tą galite padaryti žaisdami edukacinį-interaktyvų žaidimą, kuriame simuliuojamas pirkimas internetu: <https://brandedshoesoutlet.eu/>.

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

Rasa Tiaškevičienė

Vyriausioji specialistė

Europos vartotojų centras

<https://www.moletuzinios.lt/vartotoju-gynejai-paaiskino-i-ka-atkreipti-demesi-pries-perkant-kalediniu-dovanas/>

Kalėdinių dovanų paieškos internete įsibėgėja: į ką atkreipti dėmesį prieš perkant

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Dovanų sūnui užsakytas mobilusis telefonas keliavo daugiau nei pusantro mėnesio, nors pardavėjo tinklalapyje žadėta pristatyti per 1–2 darbo dienas. Tokia „dovana“ sūnaus nepradžiugino, o tėčiui teko kreiptis į vartotojų teisių gynimo instituciją.

Ši situacija, vis labiau populiarėjant el. prekybai – ne tokia reta. Besirūpindami kalėdiniais pirkiniais, atkreipkite dėmesį į specialistų patarimus, kurie padės sumažinti riziką pakliūti į nepatikimų pardavėjų rankas:

Parduotuvėje nusižiūrėję pirkinį, neskubėkite įvykdyti pirkimo. Pirma patikrinkite, ar parduotuvė, net jei ji veikia tik socialiniame tinkle, nurodo savo adresą, telefono numerį ir el. paštą. Jei ne, prireikus susisiekti su pardavėju gali kilti keblumų. Jei informacija el. parduotuvėje pateikta su gramatinėmis klaidomis, tai – signalas, kad galimai susidūrėte su sukčiais. O galbūt tinklalapyje tiksi laikrodukas, įspėjantis apie greitai pasibaigiančią akciją? Įtarimą turėtų sukelti ir gausūs panašūs teigiami atsiliepimai, bei kur kas pigiau nei kitur siūlomos prekės. Atkreipkite dėmesį į el. parduotuvės adreso pavadinimą. Į garsių prekės ženklų pavadinimus panašūs domenai (pavyzdžiui, naike.com, aple.com) gali slėpti „phishing“ (duomenų vagysčių) svetainę. Apsisprendę pirkti, atidžiai perskaitykite pirkimo-pardavimo sutarties sąlygas, ar smulkiais raidėmis neparašyta, kad jums reikės sumokėti „paslėptus“ mokesčius. Įsitikinkite, kad prekybos internetu portalas saugomas. Tokio portalo interneto adresas prasideda „https“, o ne „http“, apatiniame dešiniajame kompiuterio ekrano kampe matyti spynos arba rakto simbolis. Jeigu jų nėra, vėliau čia nepirkite. Jei pardavėjas leidžia susimokėti atsiimančias prekes, geriau rinktis šį atsiskaitymo būdą. Taip pat, jei yra galimybė, saugiau naudoti kreditinę kortelę ar rinktis mokėjimo tarpininkų paslaugas.

Įsigyta prekė Lietuvoje turi būti pristatyta ne vėliau nei per 30 dienų, nebent sutarta kitaip. Jei pirkinys jūsų taip ir nepasiekia, o pirkdami mokėjote kortele, turite galimybę pinigus susigrąžinti. Tam reikia kreiptis į savo banką ir prašyti pritaikyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūrą. Panaši procedūra įmanoma, jeigu mokėta naudojantis kai kuriomis el. mokėjimo sistemomis. Tačiau jei už prekes mokama banko pavedimu, tikimybė susigrąžinti pinigus labai nedidelė.

Jei esate nepatenkintas preke ar paslauga, o dėl problemos išsprendimo savarankiškai susitarti su pardavėju nepavyksta, kreipkitės į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, kuri nagrinėja ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų ne teismo tvarka. Tais atvejais, kai pardavėjas registruotas kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, galima nemokamos pagalbos kreiptis į **Europos vartotojų centrą** Lietuvoje.

Vartotojų teisių gynėjai ragina rasti laiko ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu. Tą galite padaryti žaisdami edukacinį-interaktyvų žaidimą, kuriame simuliuojamas pirkimas internetu: <https://brandedshoesoutlet.eu/>.

Asociatyvi pixabay.com nuotr.

<https://www.jonavoszinios.lt/naujiena/kalediniu-dovanu-paieskos-internete-isibegeja-i-ka-atkreipti-demesi-pries-perkant>

Kalėdinių dovanų paieškos internete įsibėgėja: į ką atkreipti dėmesį prieš perkant?

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Dovanų sūnui užsakytas mobilusis telefonas keliavo daugiau nei pusantro mėnesio, nors pardavėjo tinklalapyje žadėta pristatyti per 1–2 darbo dienas. Tokia „dovana“ sūnaus nepradžiugino, o tėčiui teko kreiptis į vartotojų teisių gynimo instituciją.

Ši situacija, vis labiau populiarėjant el. prekybai – ne tokia reta. Besirūpindami kalėdiniais pirkiniais, atkreipkite dėmesį į specialistų patarimus, kurie padės sumažinti riziką pakliūti į nepatikimų pardavėjų rankas:

Įsigyta prekė Lietuvoje turi būti pristatyta ne vėliau nei per 30 dienų, nebent sutarta kitaip. Jei pirkinys jūsų taip ir nepasiekia, o pirkdami mokėjote kortele, turite galimybę pinigus susigrąžinti. Tam reikia kreiptis į savo banką ir prašyti pritaikyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūrą. Panaši procedūra įmanoma, jeigu mokėta naudojantis kai kuriomis el. mokėjimo sistemomis. Tačiau jei už prekes mokama banko pavedimu, tikimybė susigrąžinti pinigus labai nedidelė.

Jei esate nepatenkintas preke ar paslauga, o dėl problemos išsprendimo savarankiškai susitarti su pardavėju nepavyksta, kreipkitės į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, kuri nagrinėja ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų ne teismo tvarka. Tais atvejais, kai pardavėjas registruotas kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, galima nemokamos pagalbos kreiptis į **Europos vartotojų centrą** Lietuvoje.

Vartotojų teisių gynėjai ragina rasti laiko ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu. Tą galite padaryti žaisdami edukacinį-interaktyvų žaidimą, kuriame simuliuojamas pirkimas internetu: <https://brandedshoesoutlet.eu/>.

Šaltinis: VMVT

<http://www.ltnews.lt/2021/12/13/kalediniu-dovanu-paieskos-internete-isibegeja-i-ka-atkreipti-demesei-pries-perkant/>

Kalėdinių dovanų paieškos internete įsibėgėja: paaiškino, į ką atkreipti dėmesį prieš perkant

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Dovanų sūnui užsakytas mobilusis telefonas keliavo daugiau nei pusantro mėnesio, nors pardavėjo tinklalapyje žadėta pristatyti per 1–2 darbo dienas. Tokia „dovana“ sūnaus nepraradžiugino, o tėčiui teko kreiptis į vartotojų teisių gynėjus. Ši situacija, vis labiau populiarėjant el. prekybai – ne tokia reta. Besirūpindami kalėdiniais pirkiniais, atkreipkite dėmesį į specialistų patarimus – jie padės sumažinti riziką pakliūti į nepatikimų pardavėjų rankas.

El. parduotuvėje nusižiūrėję pirkinį, neskubėkite įvykdyti pirkimo. Pirma patikrinkite, ar parduotuvė, net jei ji veikia tik socialiniame tinkle, nurodo savo adresą, telefono numerį ir el. paštą. Jei ne, prireikus susisiekti su pardavėju gali kilti keblumų.

Jei informacija el. parduotuvėje pateikta su gramatinėmis klaidomis, tai – signalas, kad galimai susidūrėte su sukčiais. O galbūt tinklalapyje tiksi laikrodukas, įspėjantis apie greitai pasibaigiančią akciją? Įtarimą turėtų sukelti ir gausūs teigiami atsiliepimai bei kur kas pigiau nei kitur siūlomos prekės.

Atkreipkite dėmesį į el. parduotuvės adreso pavadinimą. Į garsių prekių ženklų pavadinimus panašūs domenai (pavyzdžiui, naike.com, aple.com) gali slėpti „phishing“ (duomenų vagysčių) svetainę.

„Apsisprendę pirkti, atidžiai perskaitykite pirkimo-pardavimo sutarties sąlygas, ar smulkiais raidėmis neparašyta, kad jums reikės sumokėti „paslėptus“ mokesčius.

Be to, įsitikinkite, kad prekybos internetu portalas saugomas. Tokio portalo interneto adresas prasideda „https“, o ne „http“, apatiniame dešiniajame kompiuterio ekrano kampe matyti spynos arba raktų simbolis. Jeigu jų nėra, vėliau čia nepirkite“, – patarė **Europos vartotojų centro (EVC)** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Ji pridūrė: jei pardavėjas leidžia susimokėti atsiimant prekes, geriau rinktis šį atsiskaitymo būdą. Taip pat, jei yra galimybė, saugiau naudoti kreditinę kortelę ar rinktis mokėjimo tarpininkų paslaugas.

Įsigyta prekė Lietuvoje turi būti pristatyta ne vėliau nei per 30 dienų, nebent sutarta kitaip. Jei pirkinys jūsų taip ir nepasiekia, o pirkdami mokėjote kortele, turite galimybę pinigus susigrąžinti. Tam reikia kreiptis į savo banką ir prašyti pritaikyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūrą.

Panaši procedūra įmanoma, jeigu mokėta naudojantis kai kuriomis el. mokėjimo sistemomis. Tačiau jei už prekes mokama banko pavedimu, tikimybė susigrąžinti pinigus labai nedidelė.

Jei esate nepatenkintas preke ar paslauga, o dėl problemos išsprendimo savarankiškai susitarti su pardavėju nepavyksta, tais atvejais, kai pardavėjas registruotas kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, galima nemokamos pagalbos kreiptis į **EVC** Lietuvoje.

<https://jp.lt/kalediniu-dovanu-paieskos-internete-isibegeja-paaiskino-i-ka-atkreipti-demesi-pries-perkant/>

Ko nepamiršti perkant dovanas internetu?

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Dovanų sūnui užsakytas mobilusis telefonas keliavo daugiau nei pusantro mėnesio, nors pardavėjo tinklalapyje žadėta pristatyti per 1–2 darbo dienas.

Tokia „dovana“ sūnaus nepraradžia, o tėčiui teko kreiptis į vartotojų teisių gynėjus. Ši padėtis, vis labiau populiarėjant el. prekybai – ne tokia reta.

Besirūpindami kalėdiniais pirkiniais, atkreipkite dėmesį į specialistų patarimus – jie padės sumažinti riziką pakliūti į nepatikimų pardavėjų rankas.

El. parduotuvėje nusižiūrėję pirkinį, neskubėkite įvykdyti pirkimo. Pirmia patikrinkite, ar parduotuvė, net jei ji veikia tik socialiniame tinkle, nurodo savo adresą, telefono numerį ir el. paštą. Jei ne, prireikus susisiekti su pardavėju gali kilti keblumų.

Jei informacija el. parduotuvėje pateikta su gramatinėmis klaidomis, tai – signalas, kad galimai susidūrėte su sukčiais. O galbūt tinklapyje tiksi laikrodukas, įspėjantis apie greitai pasibaigiančią akciją? Įtarimą turėtų sukelti ir gausūs teigiami atsiliepimai bei kur kas pigiau nei kitur siūlomos prekės.

Atkreipkite dėmesį į el. parduotuvės adreso pavadinimą. Į garsių prekės ženklų pavadinimus panašūs domenai (pavyzdžiui, naike.com, aple.com) gali slėpti „phishing“ (duomenų vagysčių) svetainę.

„Apsisprendę pirkti, atidžiai perskaitykite pirkimo-pardavimo sutarties sąlygas, ar smulkiais raidėmis neparašyta, kad jums reikės sumokėti „paslėptus“ mokesčius.

Be to, įsitikinkite, kad prekybos internetu portalas saugomas. Tokio portalo interneto adresas prasideda „https“, o ne „http“, apatiniame dešiniajame kompiuterio ekrano kampe matyti spynos arba raktų simbolis. Jeigu jų nėra, verčiau čia nepirkite“, – patarė **Europos vartotojų centro (EVC)** Lietuvoje vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Ji pridūrė: jei pardavėjas leidžia susimokėti atsiimant prekes, geriau rinktis šį atsiskaitymo būdą. Taip pat, jei yra galimybė, saugiau naudoti kreditinę kortelę ar rinktis mokėjimo tarpininkų paslaugas.

Įsigyta prekė Lietuvoje turi būti pristatyta ne vėliau nei per 30 dienų, nebent sutarta kitaip. Jei pirkinys jūsų taip ir nepasiekia, o pirkdami mokėjote kortele, turite galimybę pinigus susigrąžinti. Tam reikia kreiptis į savo banką ir prašyti pritaikyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūrą.

Panaši procedūra įmanoma, jeigu mokėta naudojantis kai kuriomis el. mokėjimo sistemomis. Tačiau jei už prekes mokama banko pavedimu, tikimybė susigrąžinti pinigus labai nedidelė.

Jei esate nepatenkintas preke ar paslauga, o dėl problemos išsprendimo savarankiškai susitarti su pardavėju nepavyksta, tais atvejais, kai pardavėjas registruotas kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, galima nemokamos pagalbos kreiptis į **EVC** Lietuvoje.

<https://alkas.lt/2021/12/13/ko-nepamirsti-perkant-dovanas-internetu/>

Europos vartotojų centrų tinklas pristato Europos vartotojams skirtą svetainę eccnet.eu

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Nuo 2021 m. gruodžio 16 d. Europos vartotojai atsakymus į jiems kylančius klausimus apie vartotojų teises galės rasti naujoje **Europos vartotojų centrų** tinklo (**ECC-Net**) svetainėje eccnet.eu.

Tarptautinė **ECC-Net** narių iš Nyderlandų, Airijos, Švedijos, Italijos, Kipro ir Vokietijos komanda dirbo kartu, kad sukurtų aiškų ir išsamų informacijos šaltinį, kur galima būtų rasti atsakymus į aktualius klausimus ir problemas, su kuriomis šiuo metu susiduria vartotojai Europoje. Ši nauja patogi skaitmeninė platforma yra išsamus ir praktiškas vartotojų apsaugos pagal Europos Sąjungos teisę vadovas.

Europos vartotojų centrų tinklas (**ECC-Net**) teikia konsultacijas ir informaciją vartotojams Europoje apie jų vartotojų teises ir teisingą apsaugą perkant ar keliaujant kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje ar Europos Ekonominės Erdvės valstybėje. Bendromis pastangomis sukurta naujoji svetainė pateikia vartotojams praktinių patarimų kaip pasinaudoti savo vartotojų teisėmis ir kur kreiptis pagalbos, jei kyla problemų. Kiekvienas iš **Europos vartotojų centrų** ir visi kartu kaip tinklas padės kilus tarpvalstybiniam vartotojo-verslininko ginčui ikiteisminiu būdu rasti draugišką sprendimą. Jei prireiks, tiesiogiai susisieks su verslininku ir užtikrins, kad vartotojas būtų informuotas apie savo teises ir gautų profesionalią pagalbą savo gimtąja kalba.

Be daugybės informacijos, svetainėje eccnet.eu rasite visų ES ir tam tikrose EEE šalyse – Norvegijoje ir Islandijoje, esančių **Europos vartotojų centrų** kontaktus, kuriais galite susisiekti ir pateikti paklausimą ar skundą dėl tarpvalstybinio pobūdžio problemos.

Vartotojai gali rasti svetainę čia: eccnet.eu

Europos vartotojų centrų kontaktus galite rasti čia: eccnet.eu/contact-your-local-ecc

ECC-Net naujienas apie naujos svetainės paleidimą galite rasti Twitter: twitter.com/ECC_web

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra nepreisiama jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

<https://sc.bns.lt/view/item/408829>

Europos vartotojų centrų tinklas pristato Europos vartotojams skirtą svetainę eccnet.eu

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Nuo 2021 m. gruodžio 16 d. Europos vartotojai atsakymus į jiems kylančius klausimus apie vartotojų teises galės rasti naujoje **Europos vartotojų centrų** tinklo (**ECC-Net**) svetainėje eccnet.eu.

Tarptautinė **ECC-Net** narių iš Nyderlandų, Airijos, Švedijos, Italijos, Kipro ir Vokietijos komanda dirbo kartu, kad sukurtų aiškų ir išsamų informacijos šaltinį, kur galima būtų rasti atsakymus į aktualius klausimus ir problemas, su kuriomis šiuo metu susiduria vartotojai Europoje. Ši nauja patogi skaitmeninė platforma yra išsamus ir praktiškas vartotojų apsaugos pagal Europos Sąjungos teisę vadovas.

Europos vartotojų centrų tinklas (**ECC-Net**) teikia konsultacijas ir informaciją vartotojams Europoje apie jų vartotojų teises ir teisingą apsaugą perkant ar keliaujant kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje ar Europos Ekonominės Erdvės valstybėje. Bendromis pastangomis sukurta naujoji svetainė pateikia vartotojams praktinių patarimų kaip pasinaudoti savo vartotojų teisėmis ir kur kreiptis pagalbos, jei kyla problemų. Kiekvienas iš **Europos vartotojų centrų** ir visi kartu kaip tinklas padės kilus tarpvalstybiniam vartotojo-verslininko ginčui ikiteisminiu būdu rasti draugišką sprendimą. Jei prireiks, tiesiogiai susisieks su verslininku ir užtikrins, kad vartotojas būtų informuotas apie savo teises ir gautų profesionalią pagalbą savo gimtąja kalba.

Be daugybės informacijos, svetainėje eccnet.eu rasite visų ES ir tam tikrose EEE šalyse – Norvegijoje ir Islandijoje, esančių **Europos vartotojų centrų** kontaktus, kuriais galite susisiekti ir pateikti paklausimą ar skundą dėl tarpvalstybinio pobūdžio problemos.

Vartotojai gali rasti svetainę čia: eccnet.eu

Europos vartotojų centrų kontaktus galite rasti čia: eccnet.eu/contact-your-local-ecc

ECC-Net naujienas apie naujos svetainės paleidimą galite rasti Twitter: twitter.com/ECC_web

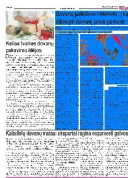
Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra nepreisiama jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.

Pranešimą paskelbė: Rasa Tiaškevičienė, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Bendrinti

<https://www.litas.lt/europos-vartotoju-centru-tinklas-pristato-europos-vartotojams-skirta-svetaine-eccnet-eu/>



Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Dovanų paieškos internete: į ką atkreipti dėmesį prieš perkant

Dovanų sūnui užsakytas mobilusis telefonas keliavo daugiau nei pusantro mėnesio, nors pardavėjo tinklapyje žadėta pristatyti per 1–2 darbo dienas. Tokia „dovana“ sūnaus nepradžiugino, o tėčiui teko kreiptis į vartotojų teisių gynėjus.

Ši situacija, vis labiau populiarėjant el. prekybai – ne tokia reta. Besirūpindami kalėdiniais pirkiniais, atkreipkite dėmesį į specialistų patarimus – jie padės sumažinti riziką pakliūti į nepatinkamų pardavėjų rankas.

El. parduotuvėje nusižiūrėję pirkinį, neskubėkite įvykdyti pirkimo. Pirmą patikrinkite, ar parduotuvė, net jei ji veikia tik socialiniame tinkle, nurodo savo adresą, telefono numerį ir el. paštą. Jei ne, prireikus susisiekti su pardavėju gali kilti keblumų.

Jei informacija el. parduotuvėje pateikta su gramatinėmis klaidomis, tai – signalas, kad galimai susidūrėte su sukčiais. O galbūt tinklapyje tiksi laikrodukas, išspėjantis apie greitai pasibaigiančią akciją? Įtarimą turėtų sukelti ir gausūs teigiami atsiliepimai bei kur kas pigiau nei kitur siūlomos prekės.

Atkreipkite dėmesį į el. parduotuvės adreso pavadinimą. Į garsių prekių ženklų pavadinimus panašūs domenai (pavyzdžiui, naike.com, aple.com) gali slėpti „phishing“ (duomenų vagysčių) svetainę.

„Apsisprendę pirkti, atidžiai perskaitykite pirkimo-pardavimo sutarties sąlygas, ar smulkioomis raidėmis neparašyta, kad jums reikės sumokėti „paslėptus“ mokesčius.

Be to, įsitikinkite, kad prekybos internetu portalas saugomas. Tokio portalo interneto adresas prasideda „https“, o ne „http“, apatiniame dešiniajame kompiuterio ekrano kampe matyti spynos arba rakto simbolis. Jeigu jų nėra, vėliau čia nepirkite“, – patarė **Europos vartotojų centro (EVC)** Lietuvoje



vedėja dr. Raimonda Balnienė.

Ji pridūrė: jei pardavėjas leidžia susimokėti atsiimant prekes, geriau rinktis šį atsiskaitymo būdą. Taip pat, jei yra galimybė, saugiau naudoti kreditinę kortelę ar rinktis mokėjimo tarpininkų paslaugas.

Išgyta prekė Lietuvoje turi būti pristatyta ne vėliau nei per 30 dienų, nebent sutarta kitaip. Jei pirkinys jūsų taip ir nepasiekia, o pirkdami mokėjote kortele, turite galimybę pinigus susigrąžinti. Tam reikia kreiptis į savo banką ir prašyti pritaikyti pinigų susigrąžinimo (angl. charge back) procedūrą.

Panaši procedūra įmanoma, jeigu mokėta naudojantis kai kuriomis el. mokėjimo sistemomis. Tačiau jei už prekes mokama banko pavedimu, tikimybė susigrąžinti pinigus labai nedidelė.

Jei esate nepatenkintas preke ar paslauga, o dėl problemos išsprendimo savarankiškai susitarti su pardavėju nepavyksta, tais atvejais, kai pardavėjas registruotas kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje, galima nemokamos pagalbos kreiptis į

EVC Lietuvoje.

Vartotojų teisių gynėjai ragina rasti laiko ir pasitikrinti, ar žinote, kaip saugiai apsipirkti internetu. Tą galite padaryti žaisdami edukacinį-interaktyvų žaidimą, kuriame simuliuojamas pirkimas internetu: <https://brandedshoesoutlet.eu/>.

Rasa Tiaškevičienė,

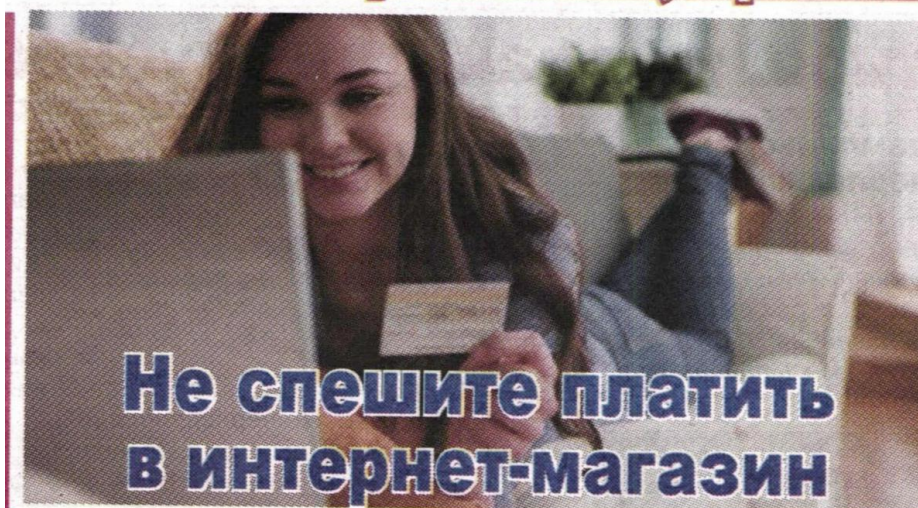
Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Šis pranešimas buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020). Pranešimo 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) ir/arba jos teisių perėmėjos Europos inovacijų tarybos ir MVĮ reikalų vykdomosios įstaigos (EISMEA) ar kitos Europos Sąjungos institucijos poziciją. Europos Komisija ir Agentūra neprisiima jokios atsakomybės už pateiktos informacijos panaudojimą.



Šaltinis: Obzor
Publikavimo data: 2021-12-23, ketvirtadienis
Puslapis: 29
Plotas: 184 kv. cm
Tiražas: 25000

Rasti raktažodžiai: Европейский центр потребителей



Государственная служба защиты прав потребителей Литвы рассказала, на что нужно обращать внимание при выборе новогоднего подарка в интернете.

Специалисты рекомендуют не спешить покупать товар в интернет-магазине. Сначала нужно убедиться, что магазин, даже если он работает только в соцсетях, предоставляет свой адрес, номер телефона и адрес электронной почты.

Эксперты отмечают, что, если информация представлена в магазине с грамматическими ошибками, это может свидетельствовать о мошенничестве. Кроме того, подозрение должно вызывать большое количество положительных отзывов о товарах, которые значительно дешевле, чем в других местах.

Домены, похожие на известные торговые марки, могут скрывать фишинговый сайт, поэтому нужно обращать внимание на адрес магазина и электронную почту.

Кроме того, перед покупкой нужно прочитать условия договора купли-продажи и убедиться, что там нет надписей мелким шрифтом о том, что придётся платить «скрытые» налоги.

Нужно также убедиться, что портал онлайн-торговли безопасен. Веб-адрес такого портала начинается с <https> вместо <http> и имеет символ замка или ключа.

Специалисты советуют по возможности оплачивать товар при получении. Также безопаснее использовать кредитную карту или выбрать посредников, если это возможно.

Купленный товар должен быть доставлен в Литву не позднее 30 дней, если не согласовано иное. Если покупка всё же не дошла, но была оплачена картой, покупатель должен обратиться в свой банк и запросить процедуру возврата платежа.

«Аналогичная процедура возможна, если вы проводили оплату с помощью платёжной системы. Однако, если товар оплачивается банковским переводом, шансы вернуть деньги очень низкие», — говорится в сообщении.

В случае, если покупатель недоволен продуктом или услугой и не может прийти к соглашению с продавцом, можно обратиться в Государственную службу по защите прав потребителей, которая занимается внесудебными спорами между потребителями и продавцами. В случаях, когда продавец зарегистрирован в другой стране ЕС, Норвегии, Исландии или Великобритании, литовцы могут бесплатно связаться с **Европейским центром потребителей** в Литве.

Lietuvos oro uostai išvengė pasaulį sujaukusio chaoso, tačiau tai bet kada gali pasikeisti: ką svarbu žinoti

Rasti raktažodžiai: **Europos vartotojų centras**

Ilgąjį Kalėdų savaitgalį visame pasaulyje buvo atšaukta per 8 tūkst. skrydžių. Vos prasidėjus pirmadieniui pranešta, kad šią dieną atšaukta 1,4 tūkst. kelionių. Šventiniai kelionių planai griuvo dešimtims tūkstančių žmonių. Taip daugiausia nutiko dėl koronaviruso, mat vieniems oro linijų darbuotojams juo susirgus, o kitiems pakliuvus į priverstinę saviizoliaciją, stinga...

<http://www.lrytas.lt/verslas/mano-pinigai/2021/12/28/news/lietuvos-oro-uostai-isvenge-pasauli-sujaukusio-chaoso-taciau-tai-bet-kada-gali-pasikeisti-ka-svarbu-zinoti-21874944/>