

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE – 2011 METŲ ATASKAITA

TURINYS:

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE	1
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS	2
SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI	3
STAŽUOTĖS, MOKYMAI	4
JUNGTINIAI PROJEKTAI	4
SVARBIAUSI MOMENTAI	5
SUMMARY	6

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE 2011 METŲ ATASKAITA



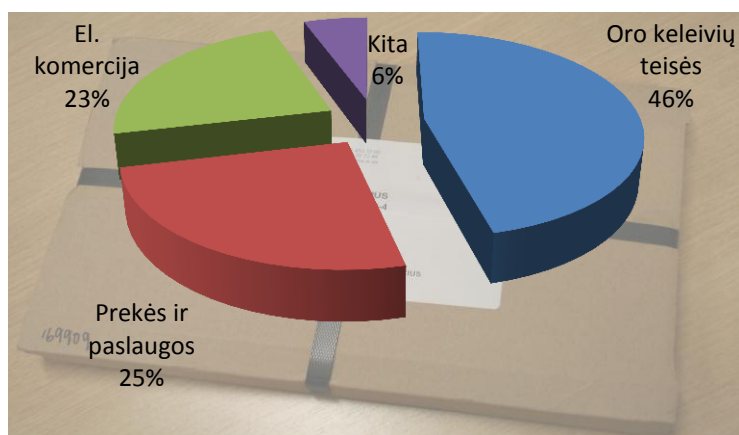
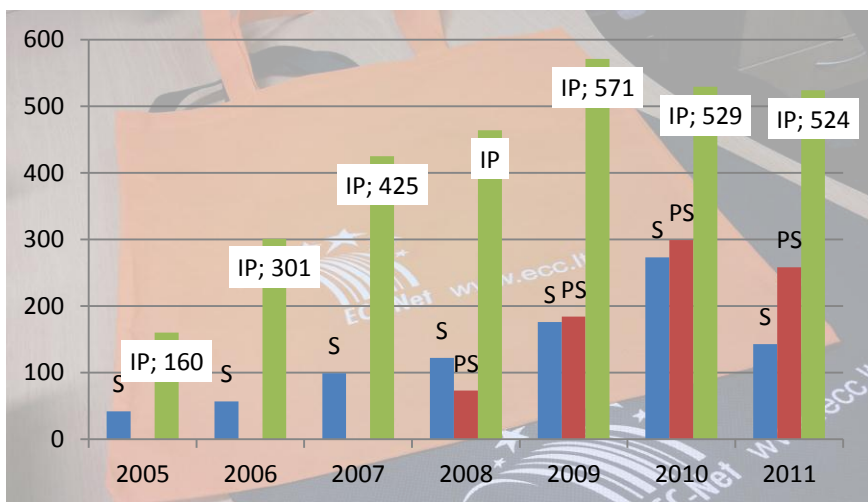
Europos vartotojų centro kolektyvas 2011-aisiais (iš kairės): teisininkė patarėja Jaunė Dalinkevičiūtė, administratorė Jurgita Jančytė, buhalterė Laimutė Pacenkienė, teisininkė patarėja Gabrielė Gaubienė, ES teisės specialistas Saulius Linkevičius ir direktorė Viktorija Ostrauskienė.

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS

Lentelėje pavaizduota gautų skundų (S), paprastųjų skundų (PS) ir informacinių paklausimų (IP) tendencija 2005 - 2011 metais.

Skundas - nagrinėjama vartotojo problema dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje, nei vartotojo gyvenamojoje šalyje, kuomet prireikia Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) įsikišimo. Centras gavo 143 skundus.

Taip pat Centras gavo 258 paprastuosius skundus, kai problemą pavyko išspręsti be ECC-Net įsikišimo ir 524 informacinius paklausimus.



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

46 % - dėl oro keleivių teisių (atšaukti, atidėti skrydžiai, dingęs ar sugadintas bagažas);

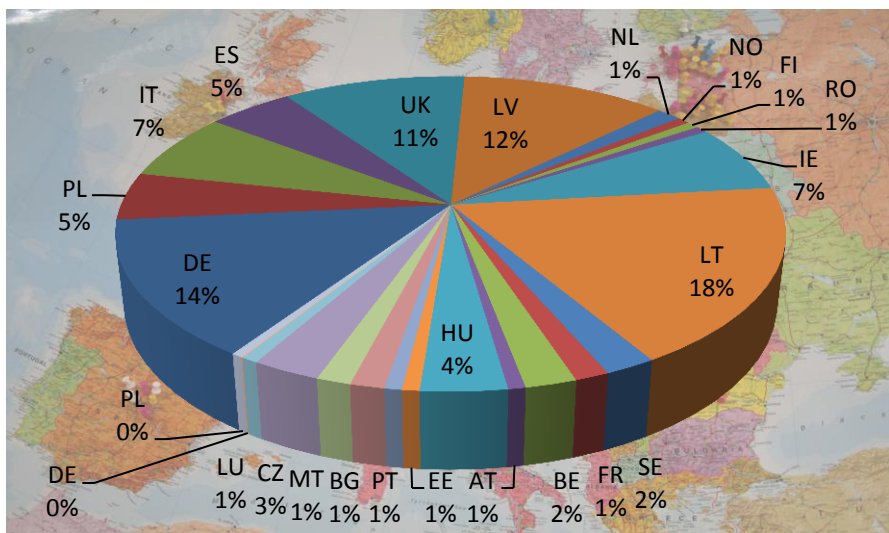
25 % - dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų;

23 % - dėl elektroninės prekybos (nepristatytos ar tik dalinai pristatytos prekės, prekės, neatitinkančios užsakymo ir pan.).

Lentelėje pavaizduoti skundai pagal šalis, kuriose veikia pardavėjai /paslaugų teikėjai.

Lietuvos vartotojai 2011 m. daugiausiai skundėsi dėl pardavėjų ar paslaugų teikėjų, registruotų Vokietijoje, Latvijoje, Jungtinėje Karalystėje.

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



Taip. Prekę jau pas mane :) Ačiū jums.

SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI



Sausio 21 d. Centro atstovai dalyvavo Europos Komisijos (toliau – EK) Sveikatos ir vartotojų reikalų generalinio direktorato (DG SANCO) rengtame susitikime su Europos automobilių nuomos ir lizingo kompanijų federacijos „Lease Europe“ atstovais.

Vasario 22 d. Centro atstovai dalyvavo Didžiosios Britanijos Parlamentinių studijų centro organizuotame simpoziume „ES vidaus rinkos supaprastinimas: barjerų naikinimas siekiant palengvinti elektroninę prekybą“.

Kovo 16 d. dalyvauta aukšto lygio susitikime apie alternatyvaus ginčų sprendimo būdus vidaus rinkoje vartotojams.

Kovo 17 d. dalyvauta Tarptautinės teisės ir verslo aukštosios mokyklos renginyje „Vartojimas be sienų“ Europos vartotojo diena paminėti.

Kovo 18 d. – Centro atstovai dalyvavo Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto rengtame susitikime „Vartojimas be apribojimų“ Europos vartotojų diena paminėti.

Kovo 17-18 d. dalyvauta EK atstovybės Lietuvoje rengtoje konferencijoje informacijos apie ES tinklo narius.

Balandžio 11-12 d. Centro atstovai dalyvavo Europos vartotojų aukščiausio lygio susitikime „Europos Sąjungos vartotojų teisių apsaugos politika – kelias pirmyn“.

Gegužės 20 d. įvyko Baltijos šalių Europos vartotojų centrų bendradarbiavimo susitikimas Estijoje. Susitikime buvo aptartos bendros problemos, su kuriomis susiduria Lietuvos, Latvijos, Estijos vartotojai, ir šių problemų sprendimo būdų ieškojimas.

Rugsėjo 29 d. dalyvauta ISM vadybos ir ekonomikos universitete Jungtinių Tautų vystymo programos iniciatyva organizuotoje atsakingo vartojimo konferencijoje jaunimo organizacijų atstovams „Ar po mūsų bus tvanas?“.

Rugsėjo 30 d. Europos vartotojų centro Latvijoje atstovės dalyvavo mokymosi stažuotėje Centre Lietuvoje. Susitikime buvo aptartos bendros problemos, su kuriomis susiduria Lietuvos ir Latvijos vartotojai, ypač oro keleivių teisių problemos ir jų sprendimo būdai.

Spalio 13-14 d. Centro atstovai dalyvavo EK atstovybės Lietuvoje organizuotoje Europos Sąjungos informacijos ir pagalbos tarnybų tinklo konferencijoje.

Kartu su Europos informacijos centrais – „**Europe Direct**“ Lietuvoje **2011 m.** Centras suorganizavo 10 seminarų. Taip pat buvo suorganizuoti 4 seminarai verslo atstovams apie vartotojų teises ES, 17 seminarų mokyklose, kolegijose ir universitetuose. Taip pat surengė susitikimus su Lietuvos bankų asociacija ir Civilinės aviacijos administracija.

Centras taip pat aktyviai dalyvavo **Jaunojo vartotojo švietimo akademijos** (toliau – Akademija) seminaruose, kuriuos organizavo Tarptautinė teisės ir verslo aukštoji mokykla. Akademija lavino jaunimo žinias ir įgūdžius vartojimo srityje bei didino jų sąmoningumą renkantis prekes ir paslaugas.



STAŽUOTĖS, MOKYMAI

Kovo 9-11 d. dalyvauta Europos vartotojų organizacijos (toliau - BEUC) organizuose kursuose tema „Žalos atlyginimas vartotojui“, kur pagerintos žinios apie kolektyvinį žalos atlyginimą vartotojams.

Birželio 9 d. Centro teisininkai dalyvavo mokymosi stažuočiųje Portugalijos Europos vartotojų centre, kur įgavo naujų idėjų, kaip šviesti vartotojus apie jų teises, susipažino su susiklosčiusia nagrinėjamų vartotojų skundų praktika.

Birželio 15-17 d. Centro atstovai dalyvavo BEUC organizuose specialiuose mokymuose apie advokatūrą, kur pagerintos žinios apie derybų meną, viešą kalbėjimą, prezentacijas ir lobizmą.

Spalio 19-21 d. dalyvauta BEUC Projektų valdymo ir finansavimo mokymuose, kur buvo įsigilinta į įvairių projektų, o šiuo konkrečiu atveju - į Europos vartotojų centro kaip įgyvendinamo projekto esminius aspektus – strategijos nustatymą, veiklos principus, projekto rengimą bei jo įgyvendinimą.

Dalyvauta Seimo Teisės ir teisėtvarkos komiteto ir Seimo Europos informacijos biuro diskusijoje „Lietuvos ir ES institucijų bendradarbiavimas kovoje su tarptautinio pobūdžio organizuotu nusikalstamumu: praktiniai aspektai“ bei kituose seminaruose.



JUNGTINIAI PROJEKTAI

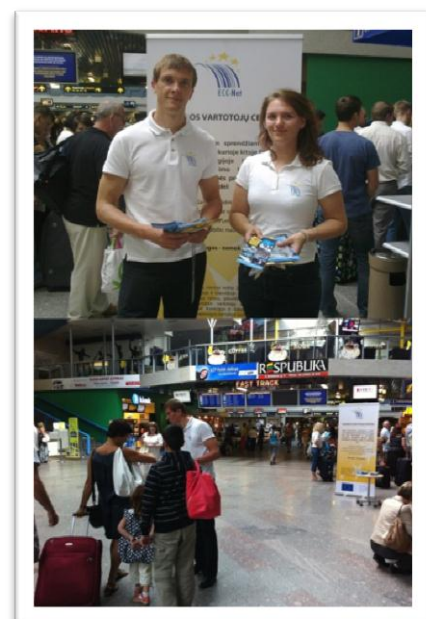


Centras dalyvavo slapto pirkimo internete projekte. Projekto tikslas buvo patikrinti ir ištyri, ar pardavėjai vykdo savo įsipareigojimus įsigyjant prekę elektroniniu būdu (tarpvalstybinis pirkimas ES ribose), t.y. ar suteikia visą informaciją tiek prieš, tiek ir po prekės įsigijimo, taip pat įvertinti prekių pristatymo, apmokėjimo ir grąžinimo ypatumus. Kiekvienas projekte dalyvaujantis Europos vartotojų centras (dalyvavo 17 Europos vartotojų centrų) 2011 m. sausio mėn. atliko slaptus pirkimus, vasario-kovo mėn. pildė darbo grupės parengtą

klausimyną ir jį su atsakymais išsiuntė darbo grupės nariams. Darbo grupės nariai informaciją susistemino ir parengė projekto ataskaitą.

Liepos 7 d. Centras surengė bendrą šviečiamąją akciją apie oro keleivių teises Tarptautiniame Vilniaus oro uoste. ECC-Net organizavo visą Europą apimantį renginį, kurio metu keleiviai didžiuosiuose Europos oro uostuose buvo informuojami apie jų teises keliaujant oru. Centro atstovai dalino informacinę medžiagą oro keleiviams, atsakinėjo į jų pateiktus klausimus ir teikė patarimus keliaujantiems oro transportu.

Centras taip pat išsiuntė atsakymus į šių projektų klausimynus:



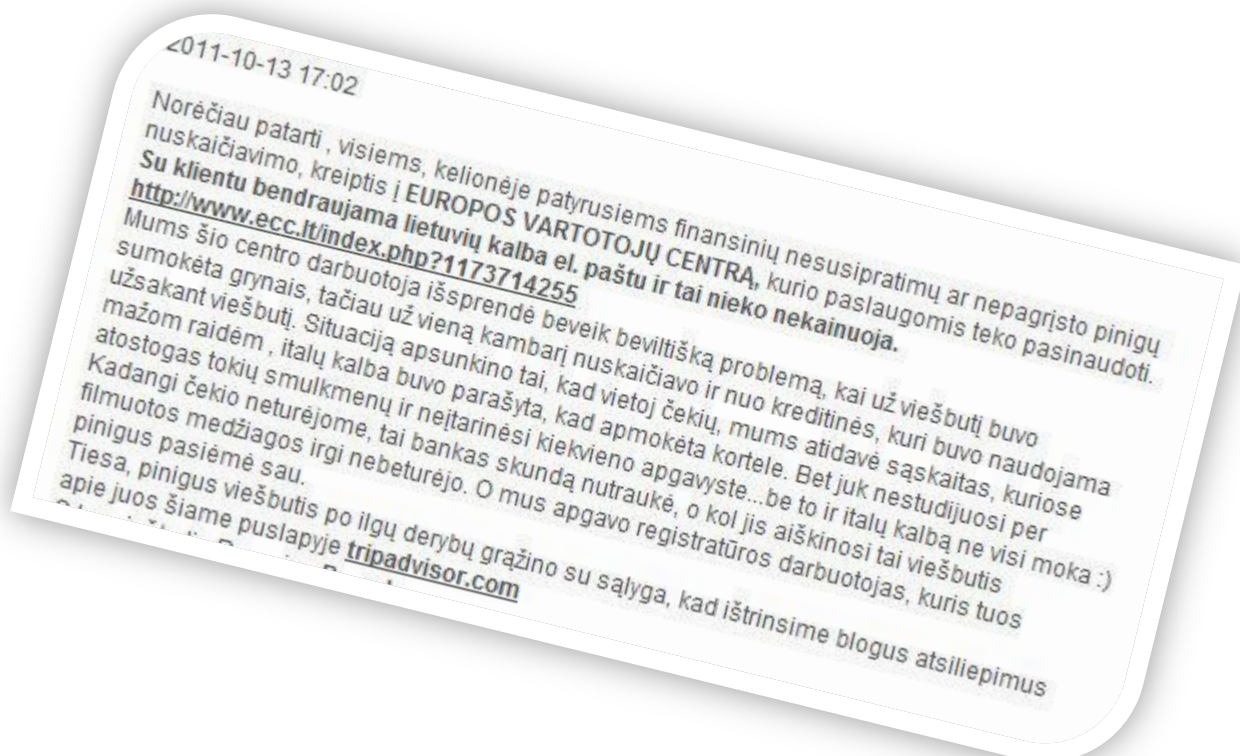
- oro linijų bendrovių nustatyti mokesčiai už užsienio valiutą. Projektas skyrė pagrindinį dėmesį papildomiems mokesčiams, kuriuos taiko kai kurios oro linijų bendrovės, kai vartotojai perka aviakompanijos bilietus užsienio valiuta.

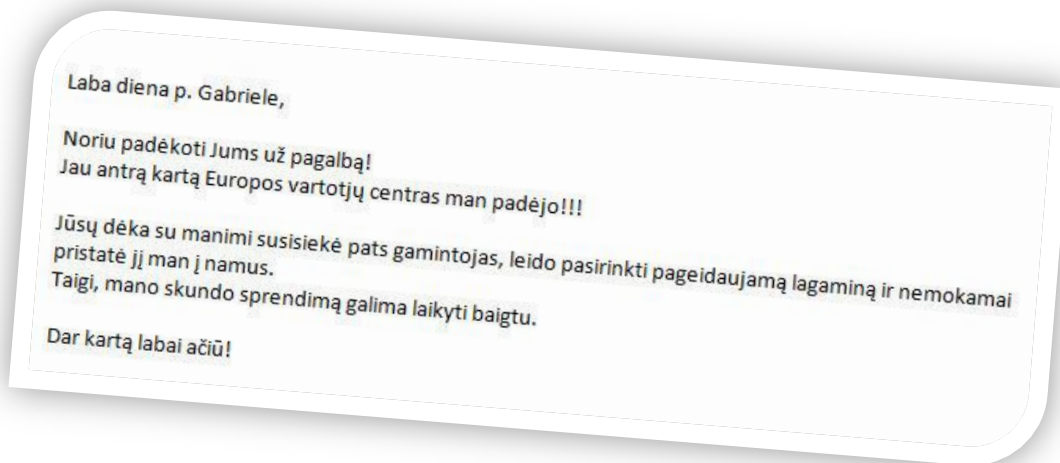
- oro keleivių teisių, oro erdvę sustabdžius vulkaniniam debesiui, projektas.

- išankstinio mokėjimo kreditinės kortelės projektas. Projekto tikslas – ištirti, ar ES valstybėse narėse, taip pat Norvegijoje ir Islandijoje yra galimybė įsigyti ir atsiskaityti išankstinio mokėjimo kreditinėmis kortelėmis (*angl. Prepaid credit cards.*)

SVARBIAUSI MOMENTAI

- ✚ 57050 litų – Centro pagalba vartotojams atgauta suma per 2011 metus (2012 m. vasario mėn. duomenys)! Be to, daugeliui vartotojų buvo panaikintos sąskaitos už neužsakytas prekes, įvykdyti pardavėjų/paslaugų teikėjų prisiimti įsipareigojimai.
- ✚ Suorganizuotas 31 seminaras apie vartotojų teises ES, 1264 dalyviai!
- ✚ 10 televizijos ir 53 radijo reportažai!
- ✚ Naujas „Youtube“ kanalas!
- ✚ 47 publikacijos spaudoje ir internetiniuose portaluose!
- ✚ Centro puslapis Facebook socialiniame tinkle 2011 m. pabaigoje turėjo 580 fanų.
- ✚ „Pirkimų pagalbininkas Howard“ pasiekiamas lietuvių kalba!
- ✚ Išleista naujų informacinių leidinių vartotojams – kišeninės kortelės apie Centrą, bagažo etiketės, medžiaginiai maišeliai, reklaminis stendas ir kalendoriai.
- ✚ Centrą galite rasti „Google Maps“ žemėlapių sistemoje ir palikti savo atsiliepimą!





SUMMARY

Overview. During 2011 the ECC LT received 143 normal complaints, 258 simple complaints and 524 information requests. Most of the complaints were against the traders of Germany, United Kingdom and Latvia and regarding the breaches of air passengers' rights.

Seminars, Lectures, Conferences. The ECC LT participated in the Baltic States Cooperation Seminar on relevant themes on consumer rights protection in EU. The goal of the seminar was to exchange experiences on consumer rights protection in Lithuania, Latvia and Estonia and to identify the effectiveness of consumer rights protection in the Baltic States.

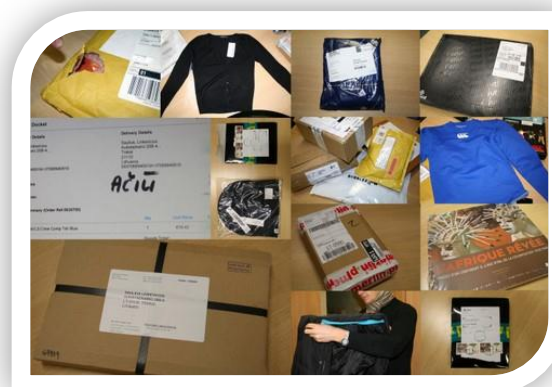
The ECC LT hosted the study visit for the colleagues from the ECC LV. The goal of the seminar was to exchange experiences on consumer rights protection in Lithuania and Latvia and to identify the main problems, in particular air passengers' rights, of consumer rights protection in both countries.

Together with "Europe Direct" ECC LT had organised 10 seminars in Lithuania's biggest cities: Kaunas, Klaipėda, Šiauliai, Telšiai, Panevėžys, Tauragė, Marijampolė, Alytus and Utena. 4 seminars were organised for business representatives, 17 – in scholastic institutions, schools and universities. ECC LT had organised meetings with Civil Aviation Administration and Banks 'Association of Lithuania.

ECC LT had actively participated in the Young Consumer's Academy seminars of International School of Law and Business. The Academy educated youth's knowledge and skills in the consumption sphere.

Joint projects. ECC LT during the year 2011 actively participated in a number of joint research projects: "The Mystery Shopping Project"; „Airline Currency Charges“; joint activity "Airport Info-Desk"; „Air Passengers' Rights (APR), follow-up volcanic ash cloud disruption“; „Prepaid Credit Cards" and „Small Claims Procedure in the EU“.

The ECC LT has organized together with CAA the info-desk in Vilnius International Airport.



Highlights:

- ✚ 15532 euros were recovered for the consumers during the year 2011 (statistics of February 2012)! Apart from that, bills for unsolicited goods were annulled, traders honoured their commitments.
- ✚ The ECC LT had organized 31 seminars in universities, schools and other scholastic institutions in Lithuania and enlightened 1264 consumers!
- ✚ The ECC LT had organized 10 TV and 53 Radio reportages!
- ✚ 47 publications in newspapers and magazines in websites were published!
- ✚ YouTube channel was launched!
- ✚ The ECC LT bilingual (EN and LT) page in Facebook. In the end of 2011 ECC LT page had 580 fans.
- ✚ “Howard – the Shopping Assistant” was translated from English to Lithuanian language and was made available to Lithuanian consumers!
- ✚ The ECC LT has produced the pocket-cards “European Consumer Centre”. The ECC produced promotional luggage tags, linen bags, calendars and stand with ECC-Net logo.
- ✚ From 2011 you can find ECC LT in Google Maps and leave a response or recommendation!

