

Patarimai, kaip saugiai apsipirkti



- **Būkite atsargūs** – pasitaiko nemažai fiktyvių internetinių parduotuvių. Pasitikrinkite, ar pardavėjo interneto svetainė veikia pakankamai ilgai, kokius rezultatus pateikia internetinės paieškos sistemos (pvz., vartotojų atsiliepimai) ir pan.
- **Nerizikuokite** pirkti internetinėse parduotuvėse, kuriose pardavėjas nepateikia savo įmonės pavadinimo, buveinės adreso, telefono ir kt., o susisiekimui nurodo tik elektroninio pašto adresą ar kreipimosi formą susisiekimui internetu.
- **Atkreipkite dėmesį**, ar interneto svetainė, kurioje vedate savo bei savo mokėjimo kortelės duomenis yra saugi (ieškokite uždaro spynos simbolio ir svetainės adresas turi prasidėti „https“, o ne „http“).
- **Atidžiai perskaitykite pirkimo – pardavimo sutarties sąlygas**, ar smulkiomis raidėmis nenurodyta, kad reikės sumokėti kokius nors papildomus mokesčius ir pan.
- **Atkreipkite dėmesį, kur registruotas pardavėjas**. Apginti vartotojų teises, kai pardavėjas yra registruotas ne Europos Sąjungos šalyje, Islandijoje ar Norvegijoje (dažniausiai Kinijoje arba JAV) yra labai sudėtinga.

Kur kreiptis pagalbos?



Vartotojas, kurio teisės yra pažeistos, turi raštu kreiptis į pardavėją ir nurodyti savo reikalavimus. Jeigu vartotojas per 14 dienų negauna pardavėjo atsakymo arba gautas atsakymas vartotojo netenkina, vartotojas turi teisę kreiptis į vartotojų teises ginančias institucijas.



Jeigu vartotojas įsigijo prekes ar paslaugas iš kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje, Islandijoje ar Norvegijoje registruoto pardavėjo ar paslaugos teikėjo, dėl pažeistų teisių gynimo vartotojas gali kreiptis nemokamos pagalbos į Europos vartotojų centrą Lietuvoje.

Kontaktinė informacija:

Algirdo g. 31, LT-03219 Vilnius,
telefonas (8 5) 265 0368, el. paštas info@ecc.lt,
internetu svetainė www.ecc.lt.



Jei vartotojas įsigijo prekes ar paslaugas iš Lietuvoje registruoto pardavėjo ar paslaugos teikėjo, dėl pažeistų teisių gynimo vartotojas gali kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

Kontaktinė informacija:

Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius,
telefonas (8 5) 262 6751, faksas (8 5) 279 1466,
el. paštas tarnyba@vvvat.lt
internetu svetainė www.vvvat.lt.

Šio lankstuko leidyba buvo finansuojama Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020).

Lankstuko turinys atspindi tik organizacijos poziciją bei yra jos atsakomybė. Ji 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.



Ką reikia žinoti perkant internetu?



Vartotojo teisė gauti informaciją



Prieš sudarydamas sutartį internetu, pardavėjas privalo vartotojui nurodyti:

- prekės ar paslaugos aprašymą;
- pardavėjo duomenis (vardas, pavardė arba pavadinimas, buveinės adresas, kontaktinė informacija: telefono numeris, el. pašto adresas ir pan.);
- bendrą prekių ar paslaugų kainą, į kurią įskaičiuoti visi mokesčiai;
- atsiskaitymo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarką, prekių pristatymo ar paslaugų suteikimo terminą;
- teisę atsisakyti sutarties;
- prekės garantinio aptarnavimo sąlygas;
- galimybę pateikti skundą ar reikalauti žalos atlyginimo ne teismo tvarka ir pasinaudojimo tokia galimybe sąlygas.

Vartotojo teisė atsisakyti sutarties



Vartotojas turi teisę nenurodydamas jokios priežasties **per 14 dienų** atsisakyti internetu sudarytos sutarties, išskyrus nustatytas išimtis. Jeigu verslininkas neinformavo vartotojo apie jo teisę atsisakyti sutarties, vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties **per 12 mėnesių**.

Jeigu vartotojas atsisako sutarties, iš jo gali būti reikalaujama atlyginti tik tiesiogines prekių

grąžinimo atgal pardavėjui išlaidas, jeigu šių išlaidų neprisiima pardavėjas. **Negalima atsisakyti tam tikrų sutarčių, pavyzdžiui, sutarčių:**

- dėl pagal specialius vartotojo nurodymus pagamintų prekių;
- dėl greitai gendančių prekių ar prekių, kurių galiojimo laikas yra trumpas;
- dėl tiekiamų prekių ar teikiamų paslaugų, kurių kaina priklauso nuo prekiautojui nepavaldžių finansų rinkos svyravimų, kurie gali kilti sutarties atsisakymo laikotarpiu;
- dėl supakuotų prekių, kurios buvo išpakuotos po pristatymo ir kurios yra netinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių;
- dėl supakuotų vaizdo ar garso įrašų arba supakuotos programinės įrangos, kurie buvo išpakuoti po pristatymo;
- sudarytų viešajame aukcione;
- apgyvendinimo, prekių vežimo, automobilių nuomos, viešojo maitinimo ar laisvalaikio paslaugų, jeigu sutartyje nustatyta konkreti paslaugų teikimo data ar laikotarpis.

Pardavėjo pareiga grąžinti pinigus



Pardavėjas ne vėliau kaip per 14 dienų nuo tos dienos, kurią jis gavo vartotojo pranešimą apie sutarties atsisakymą bei prekės išsiuntimą pardavėjui įrodantį dokumentą, turi grąžinti vartotojui visas šio sumokėtas sumas. Grąžinti vartotojui visas sumokėtas sumas pardavėjas turi tokiu pat mokėjimo būdu, kokį naudojo vartotojas mokėdamas pardavėjui, nebent vartotojas aiškiai

sutiko dėl kitokio būdo ir nepatiria jokių kitų papildomų išlaidų. Vartotojas, nutraukęs sutartį, atsako už prekės vertės sumažėjimą, jeigu jis atliko veiksmus, nebūtinus prekės pobūdžiui, savybėms ir veikimui nustatyti.

Vartotojo teisės gavus nekokybišką prekę



Vartotojas, įsigijęs nekokybišką prekę, turi teisę reikalauti iš pardavėjo:

- nemokamai pašalinti trūkumus (pataisyti prekę);
- nemokamai pakeisti prekę tinkamos kokybės preke (pateikti kitą tokią pačią prekę);
- sumažinti kainą;
- vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti sugrąžinti sumokėtą kainą, jeigu padavėjas per protingą laiką nepašalino trūkumo.

Šios vartotojo teisės taikomos dvejus metus nuo prekės įsigijimo dienos.

Vartotojui nutraukus sutartį dėl nekokybiškos prekės, pardavėjas privalo grąžinti vartotojui jo sumokėtą kainą. Pardavėjas neturi teisės iš jos išskaičiuoti sumos, kuria sumažėjo prekės vertė dėl jos naudojimo ar prekės išvaizdos praradimo arba dėl kitokių aplinkybių.

Nekokybiškos prekės grąžinimo išlaidos tenka pardavėjui.

Vartotojas neturi teisės nutraukti sutarties, jeigu prekės trūkumas yra mažareikšmis!