

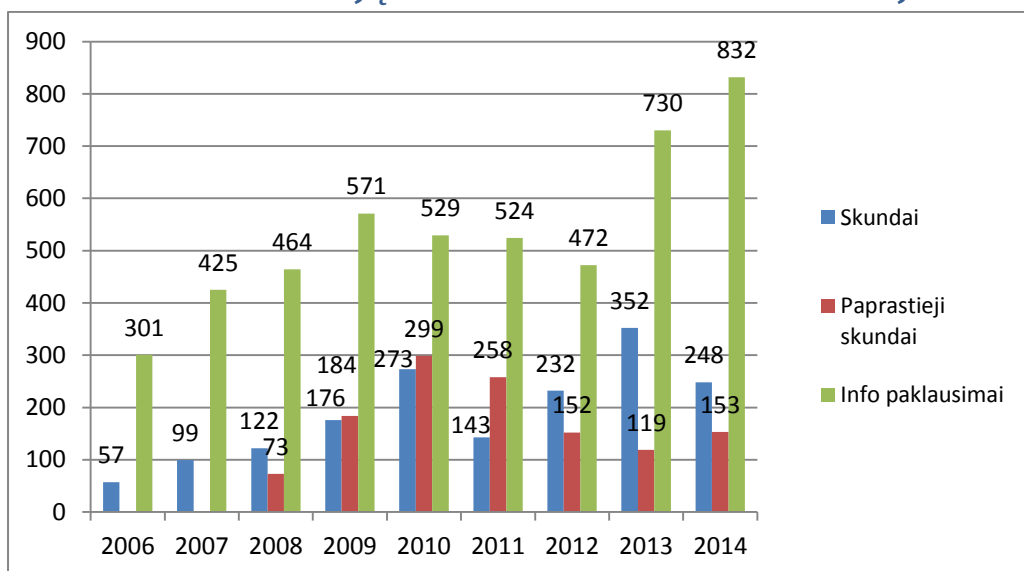
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE – 2014 METŲ ATASKAITA

TURINYS:

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE - 2014 METŲ ATASKAITA	1
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS	1
SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI	2
STAŽUOTĖS, MOKYMAI	3
JUNGTINIAI PROJEKTAI	4
SVARBIAUSI MOMENTAI	5

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS LIETUVOJE - 2014 METŲ ATASKAITA

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRO PAGALBA VARTOTOJAMS

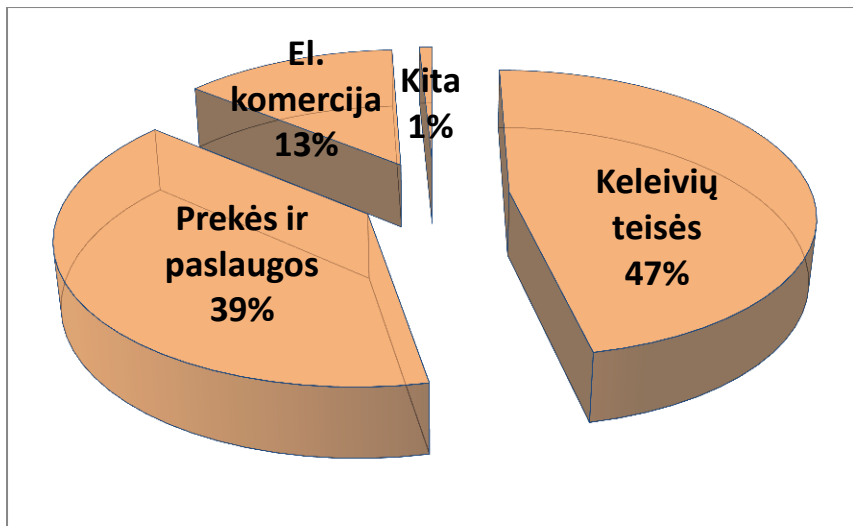


Lentelėje pavaizduota gautų skundų (S), paprastųjų skundų (PS) ir informacinių paklausimų (IP) tendencija 2006 - 2014 metais.

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. 2014 m. Centras gavo 248 skundus.

Taip pat Centras gavo 153 paprastuosius skundus, kai problemą pavyko išspręsti po teisinės konsultacijos, padėjus parašyti skundą ar jį išvertus, ir 832 informacinius paklausimus.

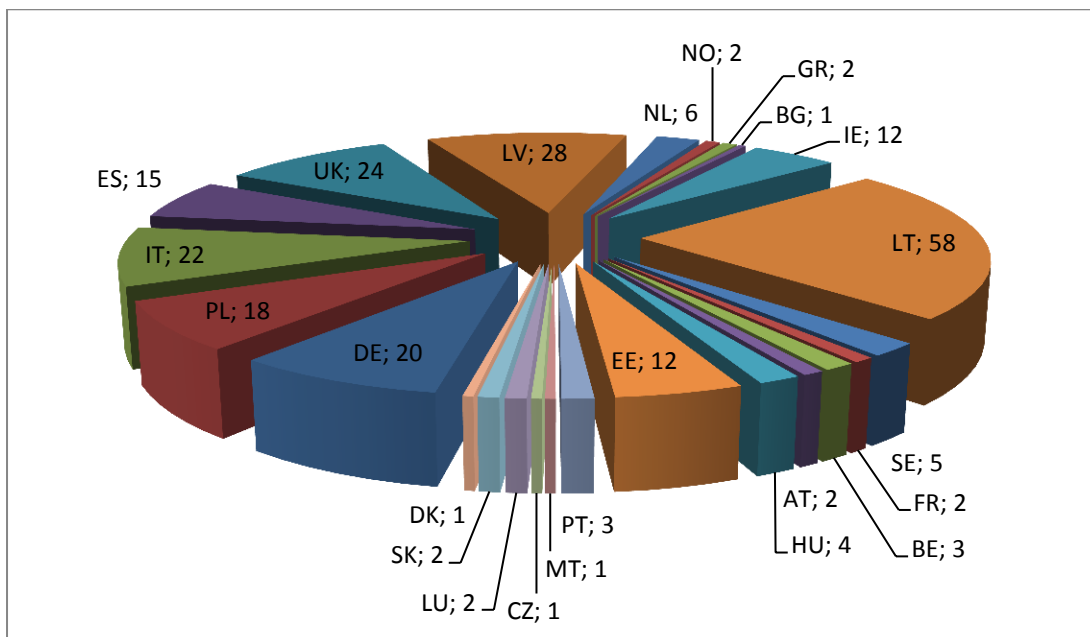
Diagramoje pavaizduota, dėl ko dažniausiai skundėsi Lietuvos vartotojai, nusipirkę netinkamos kokybės prekę ar paslaugą kitoje ES šalyje (ir Norvegijoje, Islandijoje):



47 % - dėl keleivių teisių (t.y. kelionės oru, keltu, autobusu. Daugiau nei 85 proc. iš jų dėl oro keleivių teisių, t.y. dėl atšauktų, atidėtų skrydžių, dingusio, vėlavusio ar sugadinto bagažo);

39 % - dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų;

13 % - dėl elektroninės prekybos (nepristatytos ar tik dalinai pristatytos prekės, nekokybiškos, neatitinkančios užsakymo prekės ir pan., užsakytos internetu).



Diagramoje pavaizduoti skundai pagal šalis, kuriose veikia pardavėjai/paslaugų teikėjai. Lietuvos vartotojai 2014 m. daugiausiai skundėsi dėl pardavėjų ar paslaugų teikėjų, registruotų Latvijoje, Jungtinėje Karalystėje, Italijoje, Vokietijoje.

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

SEMINARAI, KONFERENCIJOS, VIZITAI

Europos vartotojų centro Lietuvoje atstovai organizavo ir dalyvavo:

Vasario 18-19 d. dalyvavo Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) narių susitikime Briuselyje.

Kovo 6 d. dalyvavo susitikime su SOLVIT.

Kovo 18 d. organizavo kartu su Mykolo Romerio universiteto Teisės fakulteto Tarptautinės ir Europos Sąjungos teisės institutu ir Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba Europos vartotojų dienai skirtą konferenciją „Vartotojų teisių direktyva: kas naujo vartotojui ir verslui“.

Balandžio 1-2 d. dalyvavo Europos Komisijos organizuotame kasmetiniame Europos vartotojų aukščiausiojo lygio susitikime.

Balandžio 3 d. dalyvavo Europos Komisijos Sveikatos ir vartotojų reikalų generalinio direktorato organizuotame Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) ir Vartotojų apsaugos ir bendradarbiavimo tinklo (CPC-Net) bendrame susitikime su asociacijos LEASEUROPE bei pagrindinių ES automobilių nuomos kompanijų atstovais.

Gegužės 27 d. dalyvavo ir skaitė pranešimą Europos verslo ir inovacijų tinklo (Enterprise Network) organizuotuose verslo pusryčiuose „Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimai – kokie esminiai pokyčiai ir kaip tai įtakos verslą?“

Liepos 7 d. dalyvavo Europos vartotojų tinklo (ECC-Net) teisininkų susitikime dėl problematiškų pardavėjų ir paslaugų teikėjų Italijoje.

Liepos 7-8 d. dalyvavo Italijos pirmininkavimui ES Tarybai skirtoje konferencijoje „ES bendradarbiavimas įgyvendinant teisės aktus vartotojų teisių apsaugos srityje“.

Liepos 8-9 d. dalyvavo Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) bendradarbiavimo dienose.

Rugpjūčio 28-29 d. organizavo Europos vartotojų centro Bulgarijoje atstovų mokymosi vizitą Lietuvoje.

Rugsėjo 16-17 d. dalyvavo Vartotojų, sveikatos ir maisto vykdančiosios agentūros (CHEFEA) organizuotame seminare „Info diena“.

Spalio 6 d. dalyvavo Europos komisijos atstovybės Lietuvoje organizuotame diskusijų-susitikimų cikle „Pakalbėkite apie Europą ir mus“ ISM vadybos ir ekonomikos universitete.

Spalio 16 -17 d. dalyvavo neformaliame Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) direktorių susitikime ir Sveikatos ir vartotojų reikalų generalinio direktorato organizuotame Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) susirinkime.

Spalio 22 d. dalyvavo pilotinio projekto „Dėl pagalbos turistams iš ne ES šalių“ darbo grupės susitikime.

Gruodžio 4 d. dalyvavo Baltijos šalių Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) susitikime Estijoje.

Gruodžio 3 d. dalyvavo susitikime su Civilinės aviacijos administracija.

Gruodžio 18 d. dalyvavo ir skaitė pranešimą ISM universitete vykusiame Europos informacinių paslaugų tinklo jaunimui Eurodesk Lietuva organizuotame Eurodesk tinklo susitikime.

Per 2014 metus skaitė **24 pranešimus** apie vartotojų teises ES įvairiose mokymosi įstaigose, renginiuose dalyvavo mažiausiai **730 klausytojų**.

Europos vartotojų centras Lietuvoje bendradarbiavo su Europos verslo ir inovacijų tinklo, Europos informacijos centrų („Europe Direct“), FIN-NET, SOLVIT, Europos teismo tinklo civilinėse ir komercinėse bylose (EJN), Civilinės aviacijos administracijos, Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje, Vartotojų teisių apsaugos centro, Lietuvos vartotojų instituto, Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso, Mykolo Romerio universiteto, Kazimiero Simonavičiaus universiteto ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovais.

STAŽUOTĖS, MOKYMAI

Vasario 5-6 d. dalyvavo DRUPAL mokymuose Briuselyje, kur susipažino su daugialypės svetainių platformos DRUPAL galimybėmis, veikiančiais ES organizacijų tinklalapiais, paruoštais DRUPAL daugialypės svetainių platformos pagrindu.

Liepos 7-11 d. dalyvavo Europos teisės akademijos (toliau – ERA) organizuotuose kursuose mediacijos, alternatyvaus ginčų nagrinėjimo bei internetinių ginčų nagrinėjimo temomis.

Spalio 9-10 d. dalyvavo Europos teisės akademijos (toliau – ERA) organizuotoje metinėje konferencijoje „Europos vartotojų teisės 2014“, skirtoje apžvelgti vartotojų teisių apsaugą Europos Sąjungoje – naujausią teisminę praktiką ir teisės aktų pakeitimus.

Lapkričio 5-7 d. dalyvavo mokymosi vizite Europos vartotojų centre Ispanijoje.

Dalyvauta ir kituose seminaruose aktualiomis temomis.

JUNGTINIAI PROJEKTAI



Europos vartotojų centras Lietuvoje dalyvavo bendrame Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-NET) projekte "ECC-Net: Travel" mobilioji programa, projekto lyderis - Europos vartotojų centras Vokietijoje. 2014 m. liepos 2 d. buvo išleista unikali „ECC-Net: Travel“ mobilioji programa. Tai nepakeičiamas kelionės vadovas keliaujant Europos Sąjungoje, taip pat Islandijoje bei Norvegijoje: padeda vartotojams susidoroti su sudėtingomis situacijomis keliaujant užsienyje ir pasakyti savo teises tos šalies, kurioje esate, kalba. ECC-Net: Travel mobilioji programa suteikia teisinių žinių ir kalbos pagalbą 23 Europos Sąjungos, taip pat norvegų ir islandų kalbomis.

Europos vartotojų centras Lietuvoje dalyvavo bendrame projekte „Dėl pagalbos turistams iš ne ES šalių“, projekto lyderis - Europos vartotojų centras Suomijoje. Projekto tikslas – nustatyti, kokią pagalbą EVC tinklas galėtų suteikti turistams iš ne ES šalių.

Europos vartotojų centras Lietuvoje dalyvavo bendrame projekte „Teisinė ir komercinė garantijos, kokia nauda vartotojui“, projekto lyderis - Europos vartotojų centras Prancūzijoje. Pagrindinis tikslas yra palyginti komercinės ir teisinės garantijos schemas Europos Sąjungos valstybėse narėse, taip pat Islandijoje ir Norvegijoje ir išanalizuoti, ar komercinės garantijos įgyvendina, tai, ką žada.



Europos vartotojų centras Lietuvoje dalyvavo bendrame projekte „E-commerce“, projekto lyderis EVC Švedijoje. Kalėdinio apsipirkimo laikotarpiui Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) išleido patarimų sąrašą vartotojams apie jų teises perkant internetu. Šitas patarimų sąrašas skirtas suteikti pagalbą vartotojams, kad jie galėtų išvengti dažniausiai pasitaikančių problemų perkant internetu ir didinti vartotojų patikėjimą Europos vieninga rinka.

Bendra šviečiamoji akcija apie oro keleivių teises Europos oro uostuose. ECC-Net suorganizavo visą Europą apimantį renginį, kurio metu keleiviai didžiuosiuose Europos oro uostuose buvo informuojami apie jų teises keliaujant oru. Centro atstovai 2014 m. birželio 26 d. Tarptautiniame Vilniaus oro uoste dalino vartotojams informacinę medžiagą, suvenyrus su ECC-Net logotipu, atsakinėjo į pateiktus klausimus, teikė patarimus.



SVARBIAUSI MOMENTAI

- ✚ **66 126 litų** – Centro pagalba vartotojams atgauta suma per 2014 metus (2015 m. vasario 12 d. duomenys)! Be to, daugeliui vartotojų buvo panaikintos sąskaitos už neužsakytas prekes, įvykdyti pardavėjų/paslaugų teikėjų prisiimti įsipareigojimai. Dar yra skundų, kurių nagrinėjimas nepasibaigęs.
- ✚ Suorganizuoti **24 seminarai** apie vartotojų teises ES, kuriuose dalyvavo ne mažiau kaip **729 dalyviai!**
- ✚ Dalyvauta **5 televizijos laidose** ir kalbėta **71 radijo laidoje!**
- ✚ **Mažiausiai 96 publikacijos** spaudoje ir internetiniuose portaluose!
- ✚ Centro puslapis **Facebook** socialiniame tinkle 2014 m. pabaigoje turėjo **1311 fanų**.
- ✚ Centro paskyrą **Twitter** socialiniame tinkle seka **88 žmonės**.
- ✚ Išleista naujų **informacinių leidinių vartotojams** – kišeniniai lankstinukai apie automobilio nuomą, ką reikia žinoti perkant internetu, kišeniniai kalendoriai su 10 patarimų keliaujantiems bei **kitos reklaminės medžiagos**: reklaminis stendas, atminties raktai, universalios mobilių įrenginių pakrovimo stotelės, bagažo žymekliai, kelionių dokumentų dėklai, sieniniai kalendoriai, darbo knygos.

