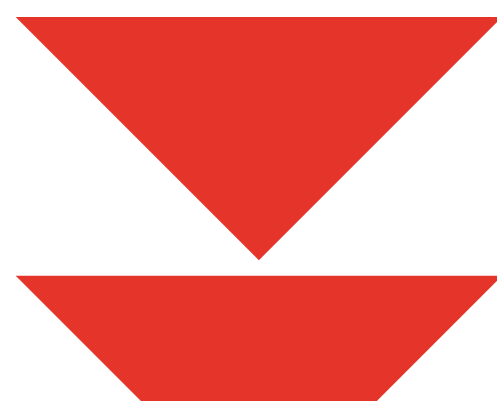
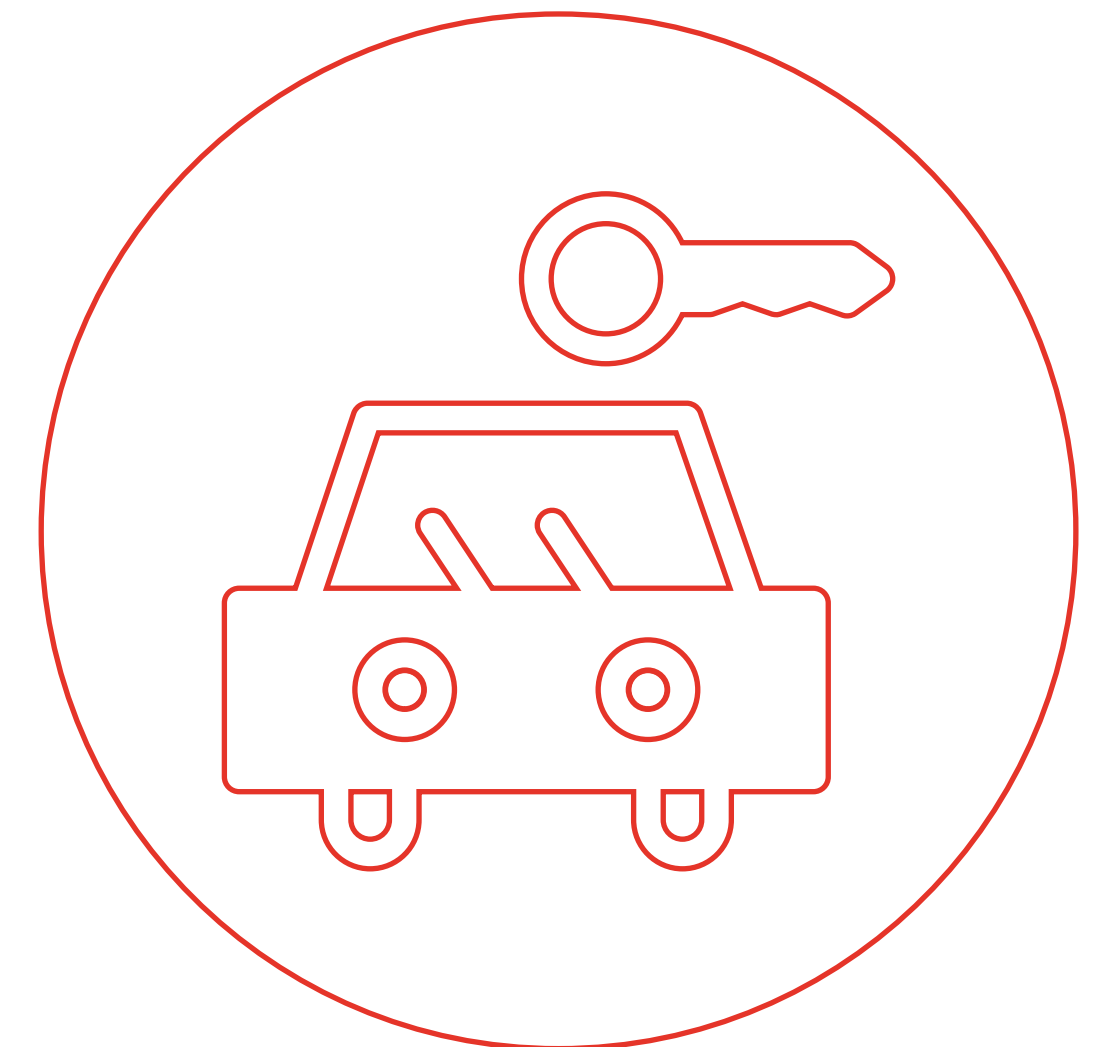


Ar jūsu vartotojo
teises buvo
pažeistos?

Kilo problemų dėl įsigytų
(internetu) prekių ar
paslaugų, automobilio
nuomos užsienyje, skrydžių,
apgyvendinimo ar kelionių?



Išspręskime!

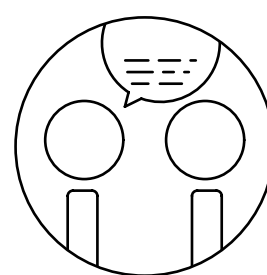




1▶▶ Pirmiausia, turi pasitikrinti savo vartotojo teises.

Ar apsipirkai Europos Sąjungoje?

Gali pasitikrinti Europos vartotojų centro svetainėje www.ecc.lt ↑



Taip, pasitikrinęs patikimoje svetainėje apie vartotojų teises, išsiaiškina, kad tikrai turi teisę skųstis?

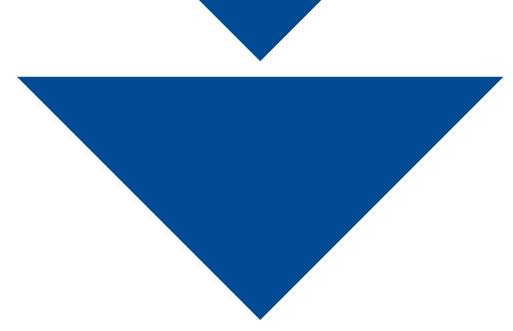
Ne, vartotojų teisės nepažeistos? Mes daugiau negalime tau padėti, tačiau šiandien sužinotai kažką naujo!

Ar pirkai ne ES?

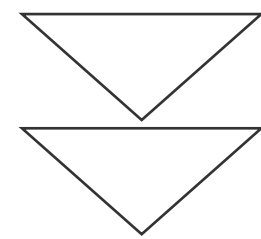
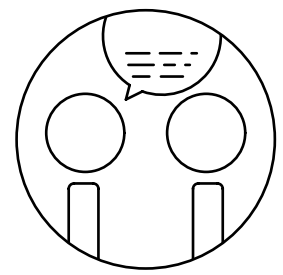
Atsargiai!

ES vartotojų teisių apsauga jūsų sutarčiai greičiausiai nebus taikoma! ◀◀



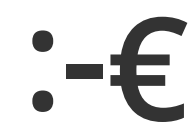


Tokiu atveju susisiek su pardavėju ir pabandyk su juo rasti problemos sprendimą.

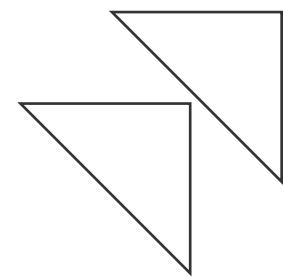


Problema išspręsta!

Puikiai padirbėta!

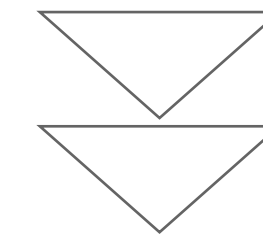


Bandyk toliau

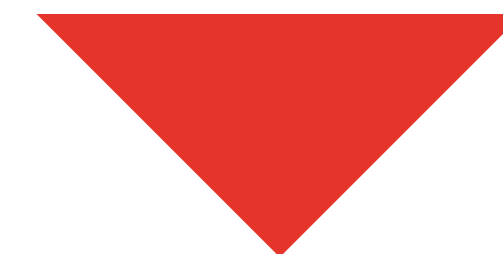


Ar pirkai naudojantis platforma ar mokėjimo tarpininko paslaugomis, kurie siūlo savo skundų nagrinėjimo mechanizmą? Pirmiausia išbandyk jų skundų nagrinėjimo mechanizmą.

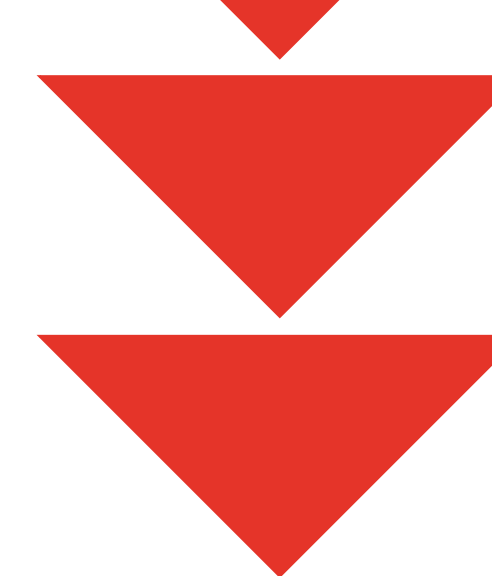
Ar mokėjai kreditine kortele? Tokiu atveju rekomenduojame susisiekti su savo banku ar kreditinės kortelės kompanija dėl pinigų susigrąžinimo. Eik prie ►► 7 punkto



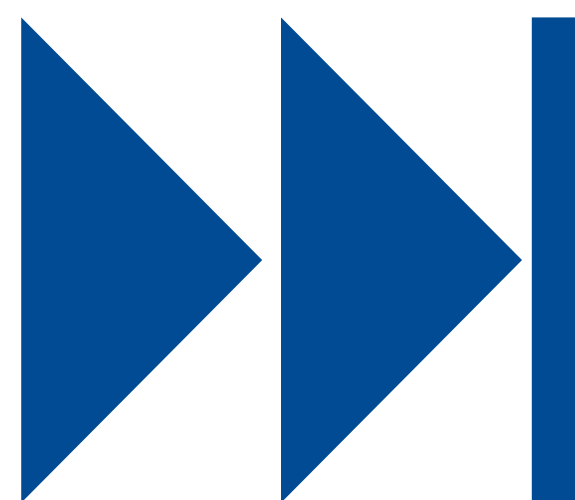
Dar neradai sprendimo



2»» Pažiūrėkime kas tau galėtų padėti išspręsti problemą.



Taikus sprendimas

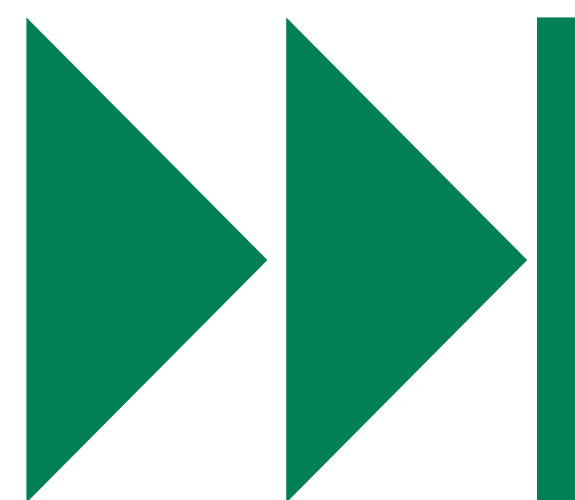


3 vietinis
Europos
vartotojų
centras

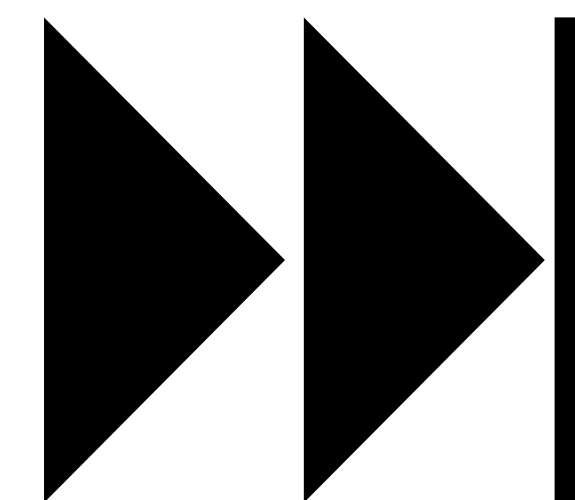


4 Neteisminės
ginčų
sprendimo
schemos

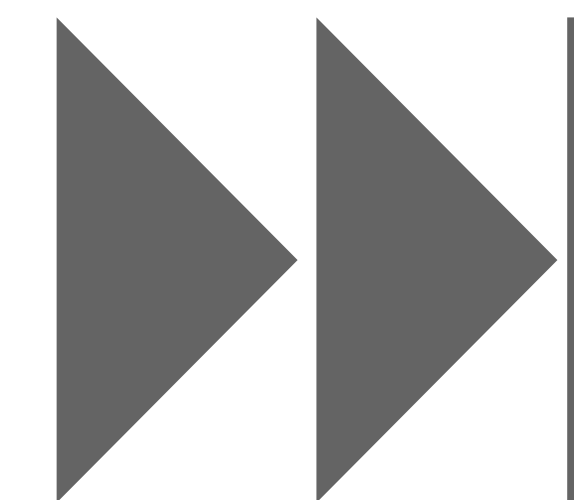
Kitas sprendimas



5 Vykdančiosios
institucijos



6 Teismas



7 Bankas

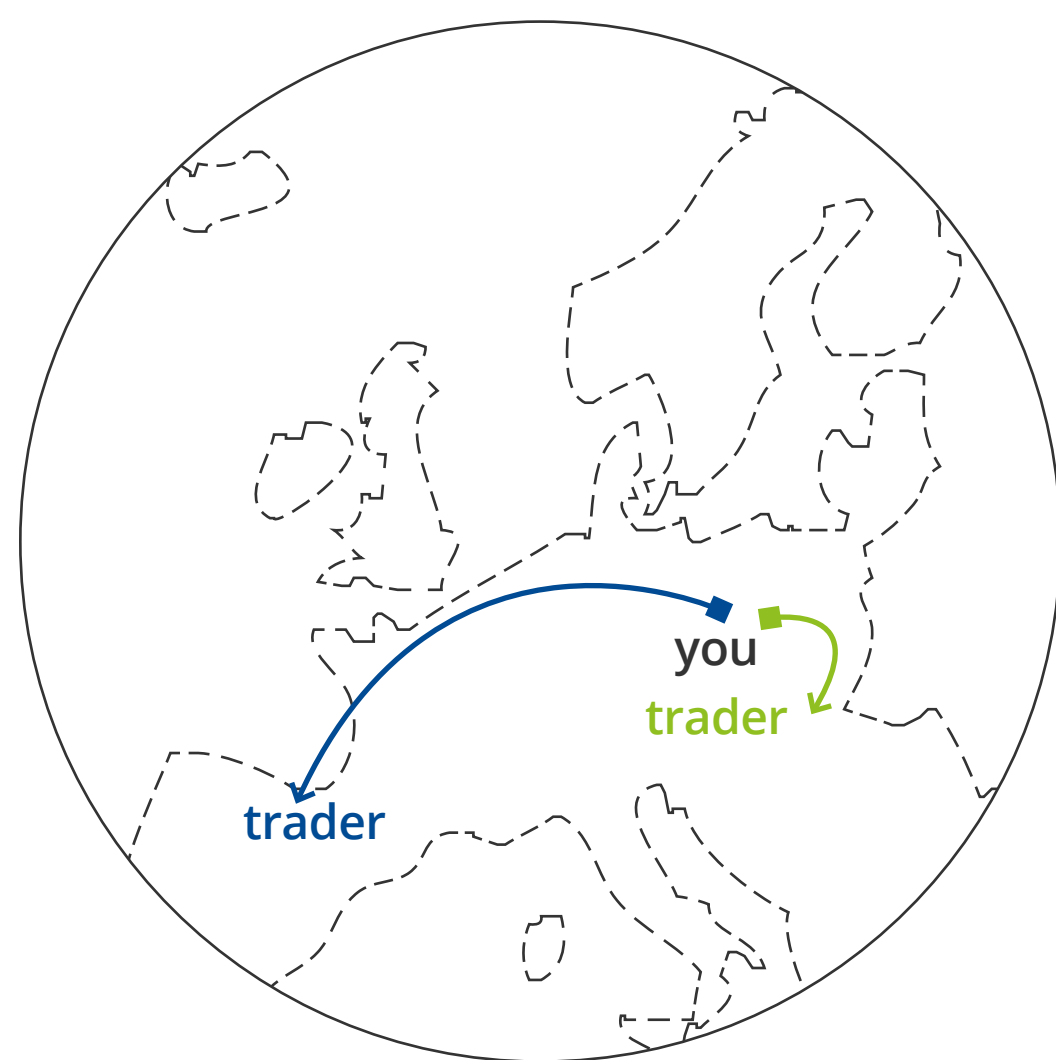




Surask tinkamą ►►instituciją,
kuri padės išspręsti problemą.

Ar kompanija
registruota kitoje
Europos šalyje?

Eik prie ►►3 punkto ir
susisiek su savo Europos
vartotojų centru. ↑

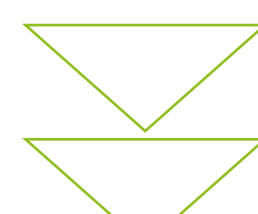


►► **Arba?** ◀◀

Ar problema
nacionalinio
pobūdžio? Gali rinktis
arba neteisminį ginčų
sprendimo mechanizmą
arba nacionalinę/vietinę
vartotojų teises ginančią
organizaciją. ►►4

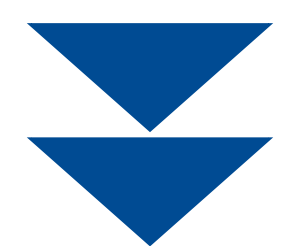
Ar pirkote iš kompa-
nijos, kuri registruota
šalyje, kur nėra Europos
vartotojų centro?

Tokiu atveju ECC-Net
negalės padėti. ◀◀
Europos vartotojų centrai
yra visose ES šalyse,
Islandijoje, Norvegijoje ir
Jungtinėje Karalystėje.





3▶▶ Jūsų gyvenamosios šalies Europos vartotojų centras padės pasiekti taikų sprendimą arba nukreips į tinkamą instituciją.



ECC-Net gali nukreipti į tinkamą neteisminio ginčo sprendimo instituciją, jeigu prireiks. Eik prie punkto ▶▶4



ECC-Net informuos tave, kodėl tas pardavėjas neatrodo patikimas.

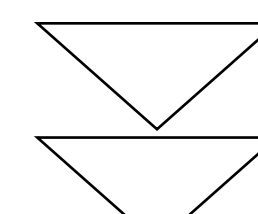
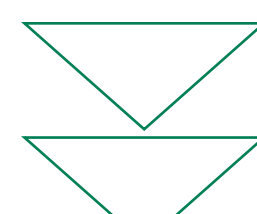
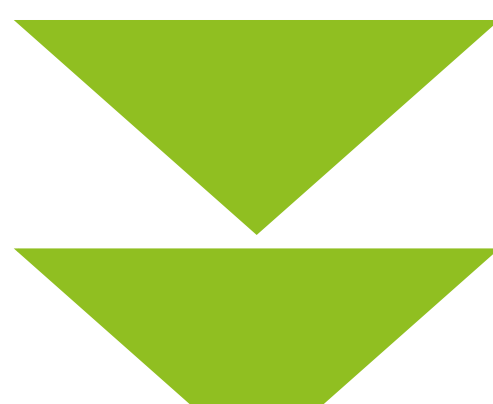
▶▶5

ECC-Net negalėjo padėti išspręsti bylos, ir tau buvo pasiūlyta kreiptis į teismą?

▶▶6

ECC-Net konsultuoja ir padeda išspręsti skundus su pardavėjais kitoje ES šalyje, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje.

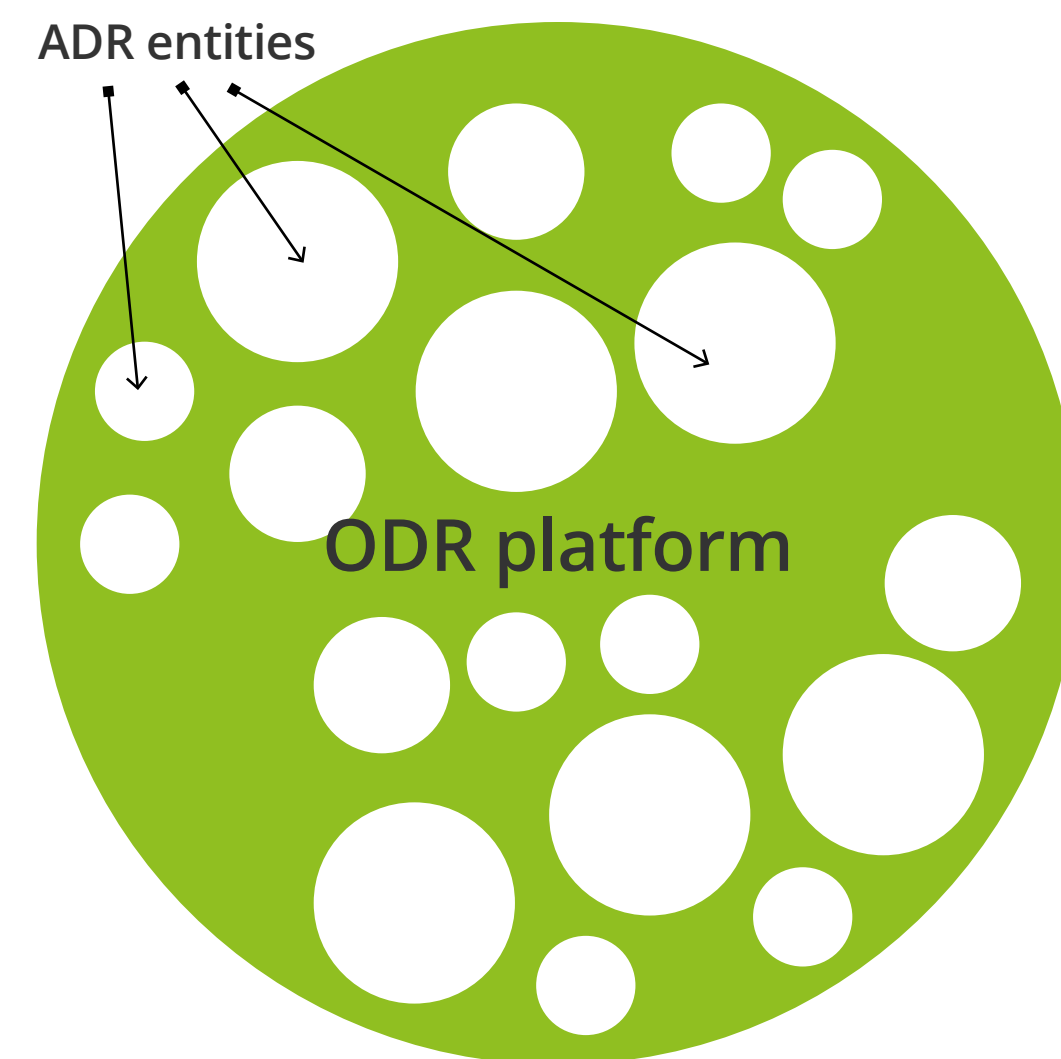
Puiku!



4▶▶ Europoje yra daug Alternatyvaus Ginčų Sprendimo (AGS) institucijų, kurios sprendžia vartotojų ginčus neteisiniu būdu.

Pažiūrėkime,

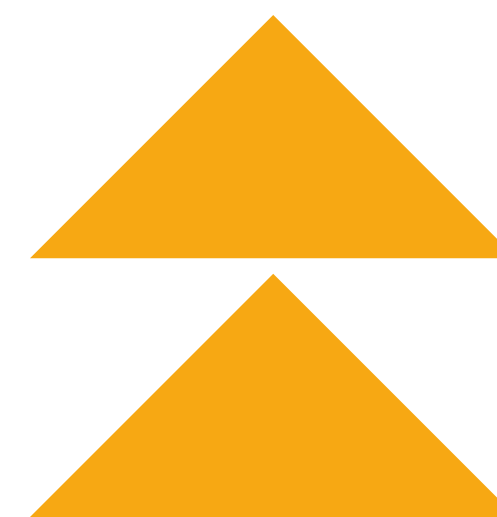
ar yra specializuota institucija, kuri galėtų padėti tavo atveju. AGS institucijos yra pripažįstamos įvairių vyriausybių. Visas jas gali rasti **EGS platformoje**.



:-€

Taip yra viena ir mano byla išspręsta!

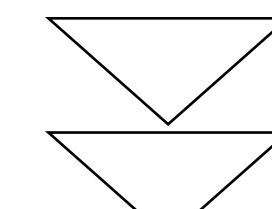
Valio!



:-€

Ne, nėra kompetentingos AGS institucijos.

Tolesnes gaires rasi ▶▶ 6 punkte





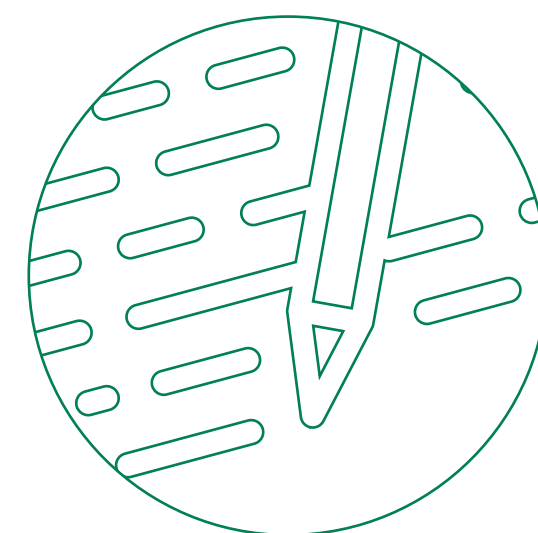
5▶▶ Pakliuvai į spąstus?

Gali kreiptis į vietinę kompetentingą instituciją ir jiems pateikti skundą. Ir gali palikti neigiamą atsiliepimą forume.

Kitą kartą prieš perkant patikrink, ar kompanija patikima.

Bet ką daryti su prarastais pinigais?

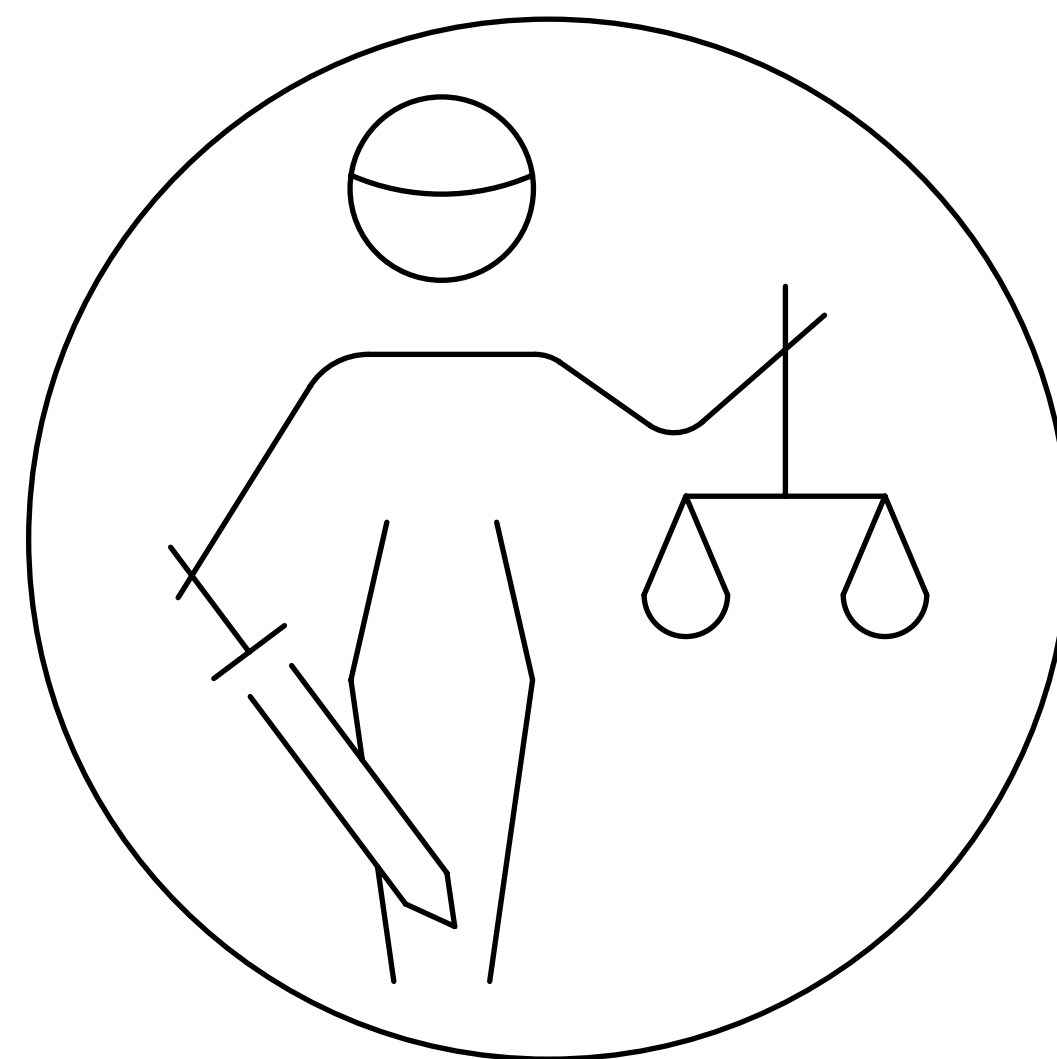
Gali pagalvoti apie galimybę kreiptis į teismą, bet tokiu atveju pardavėjas turi egzistuoti (teisinis įregistravimas ir nėra bankroto ar nutrauktos prekybos). Jeigu svarstai apie teismą, eik prie punkto ▶▶6



Mokėjai kreditine kortele? Tokiu atveju per banką ar kreditinę kortelę išdavusią kompaniją išbandyk pinigų susigrąžinimo procedūrą. ▶▶7



6▶▶ Vis dar neišspręsta? Tokių atveju teismai gali būti tavo išeitis.



Ar žinotai, kad kompetentingi teismai ir išlaidos jiems pagal nacionalines taisykles valstybėse narėse skiriasi.

Individualiems ieškiniams dėl tarpvalstybinio pobūdžio bylų yra 2 supaprastintos Europinės procedūros. Jos vadinamos Europos ieškiniai dėl nedidelių sumų **↑** Europos mokėjimo įsakymas.

Procedūros yra vykdomos nuotoliniu būdu ir nėra brangios.

Daugiau informacijos gali rasti savo gyvenamosios vietos Europos vartotojų centro svetainėje. **↑**

Dėl kolektyvinių veiksmų Ar esi ne vienintelis vartotojas, nukentėjęs nuo šitos kompanijos? Pasitikrink, ar tavo šalyje yra kolektyvinių žalos atlyginimo priemonių.

7▶▶ Mokėjai kreditine kortele?
Toku atveju turi galimybę susigrąžinti pinigus
per banką ar kreditinės kortelės kompaniją.

Tai vadinama pinigų
susigrąžinimo
procedūra. Kai kuriose
šalyse tai yra teisės
aktuose įtvirtinta vartotojo
teisė, kitose tai yra
savanoriška kreditinės
kortelės kompanijos
paslauga.

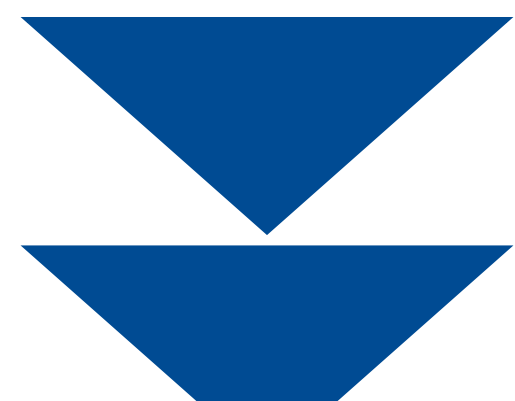
**Tavo Europos
vartotojų centras**
suteiks tau apie tai
daugiau informacijos.
Eik atgal prie ▶▶3



:-€
Taip, ir aš
atgavau pinigus.
Taip!

Ar radai savo problemos sprendimą?

Atvyk į finišą.





Tavo vartotojo teisės nesibaigia ties valstybės siena.

Tinklas, kurį sudaro 30 Europos vartotojų centrų suteikia vartotojams galimybę sužinoti savo teises ir visapusiškai naudotis Vieningos rinkos teikiamais privalumais. ECC-Net ekspertai padeda vartotojams nemokamai spręsti tarpvalstybinio pobūdžio problemas, teikdami teisinę pagalbą.



Europos vartotojų centras Lietuvoje

Algirdo g. 31
LT-03219, Vilnius
Lietuva
+3705 265 0368
info@ecc.lt
www.ecc.lt

© 2020 – Europos vartotojų centras Belgijoje
Visos teisės saugomos. Prašymai ir paklausimai dėl vertimo, reprodukcijos ir pritaikymo teisių turėtų būti adresuojami info@eccbelgium.be.

Šis informacinis lapelis buvo finansuojamas Europos Sąjungos Vartotojų Programos (2014-2020). Šio informacinio lapelio 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 centras Lietuvoje yra finansuojamas Europos Komisijos ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos.



Dalinai finansuojama
Europos Sąjungos

