

12 700 – tiek kartų per 2018 m. pirmąjį pusmetį asmenys kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (Tarnybą). Vartotojai kreipėsi prašydami užtikrinti jų teises, apginti teisėtus interesus ar suteikti konsultaciją dėl ginčo su pardavėju/paslaugos teikėju. Verslininkai dažniausiai domėjosi tinkamu savo pareigų įgyvendinimu bei prašė išaiškinti vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų nuostatas.

„Vartotojų aktyvumas ginant pažeistus interesus rodo, kad didėja jų sąmoningumas ir savo teisių išmanymas. Vis dar pasigendame aktyvesnio verslininkų vaidmens siekiant taikiai išspręsti iškilusius ginčus – norėtusi, kad vartotojams ir verslininkams dažniau pavyktų patiems rasti kompromisą,“ – teigia Tarnybos direktorė Neringa Ulbaitė.

Daugiausia problemų dėl avalynės ir drabužių

Kaip ir kasmet, daugiausia vartotojų prašymų ir skundų pirmąjį metų pusmetį gauta dėl avalynės bei drabužių. Be minėtų prekių, nemažai vartotojų kreipėsi dėl mobiliųjų telefonų, kompiuterių, buitinės technikos prietaisų, namų apyvokos daiktų, naudotų transporto priemonių ir jų dalių kokybės. Pastebėta tendencija, kad vartotojai retai pasinaudoja Civiliniame kodekse įtvirtinta daiktų patikrinimo teise. Tai aktualu tiek įsigyjant smulkius daiktus, kuriuos pristato kurjeris, tiek ir gerokai brangesnius pirkinius, pavyzdžiui, naudotus automobilius, kai po automobilio įsigijimo išaiškėja defektai.

Laisvalaikio paslaugos ir automobilių remontas

Paslaugų srityje reikšmingą vartotojų nusiskundimų dalį sudarė laisvalaikio paslaugos. Vartotojai kreipėsi dėl neįvykusių sporto, kultūros renginių, pasiūlymų neatitikusių ar nekokybiškų apgyvendinimo paslaugų, klaidinančios arba neišsamios informacijos apie kelionės metu teikiamas paslaugas. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje ir toliau vyraavo vartotojų nusiskundimai dėl automobilių remonto, baldų gamybos, elektros prietaisų ir įrenginių remonto bei cheminio valymo paslaugų kokybės.

Augantis elektroninės prekybos populiarumas mažina vartotojų budrumą?

Vartotojų prašymų analizė rodo, kad vartotojai vis dažniau renkasi elektroninę prekybą – tokį prekybos būdą analizuojamu laikotarpiu pasirinko 30 proc. į Tarnybą besikreipusių vartotojų. Dažniausiai vartotojai skundėsi nepristatomomis prekėmis, aprašymo neatitikusiomis prekėmis ar pardavėjo nesutikimu nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį, kai vartotojas atsisako nuotolinės sutarties per 14 dienų nuo prekės pristatymo. Nors vartotojų informavimui apie internete tykančius pavojus skiriama pakankamai daug dėmesio, vis daugiau vartotojų „pakimba“ ant nesąžiningų prekybininkų kabliukų ir užsisako prekes už

itin mažą kainą iš jokios kontaktinės informacijos neskelbiančių interneto svetainių, abejotinų paskyrų socialiniuose tinkluose ar trečiosiose šalyse registruotų tinklalapių.

Nepritaikomos nuolaidos ir nepageidaujama reklama

Prekybos centruose apsiperkantys vartotojai išlieka budrūs ir vis dažniau Tarnybai praneša apie nepritaikomas arba netinkamai pritaikomas nuolaidas bei klaidingai nurodomas prekių kainas. Per 2018 m. pirmąjį pusmetį daugiau nei 150 atvejų vartotojai skundėsi vykdoma galimai nesąžininga komercine veikla. Vartotojams pro akis neprasprūdo ir elektroninėje prekyboje vykdyta nesąžininga komercinė veikla, kuomet po prekės apmokėjimo vartotojai buvo informuojami, kad pardavėjas prekės už nurodytą kainą neturi arba siūlo įsigyti tą pačią prekę brangiau. Reklamos srityje vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl nepageidaujamos reklamos siuntimo elektroniniu paštu, telefonu bei į pažymėtą pašto dėžutę.

Ginčai sprendžiami taikiai

Pirmąjį metų pusmetį iš viso buvo išnagrinėta 2 312 tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų kilusių ginčų, iš kurių beveik pusė – 1 064 – išsprendė vartotojams ir verslininkams pasiekus taikų ginčo sprendimo būdą. Išnagrinėjus ginčus buvo priimti 433 nutarimai, kuriais vartotojų reikalavimai buvo visiškai arba iš dalies patenkinti, beveik 400 vartotojų prašymų buvo pripažinti nepagrįstais, o beveik 300 vartojimo ginčų nagrinėjimas buvo nutrauktas nepateikus prašomų įrodymų ar paaiškinimų, vienai iš šalių kreipusis į teismą, ar kitais įstatyme numatytais pagrindais.

