

Pristatyta sugadinta prekė: ką pirkėjams būtina žinoti?

Pandemijos paskatinti pirkėjai ir toliau vis dažniau perka internetu bei renkasi bekontaktį pristatymo būdą ar kurjerių tarnybų paslaugas. Tačiau Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (VVTAT) specialistai pastebi - nors gyventojų pateikiamų skundų dėl pirkinų, atvežtų su mechaniniais pažeidimais, skaičius šiemet sumažėjo, dar pernai jis buvo ypač išaugęs. Todėl baldų prekybininkai pirkėjams primena, kokių klaidų nedaryti kurjeriams į namus pristatant prekes ir pataria kaip elgtis, kad pirkinų pristatymo paslauga būtų išties naudinga.

Kiekvienas turi prekės patikrinimo teisę

Internetu įsigytų prekių, kurios gyventojams pristatomos su mechaniniais pažeidimais, problematika VVTAT yra žinoma ir dar 2021-aisiais specialiai organizuotame susitikime buvo aptarta su pardavėjais bei kurjerių atstovais. Tačiau, apie tai kalbanti VVTAT atstovė spaudai Dalia Malinauskienė sako, - nors po šio pasitarimo skundų skaičius sumažėjo, vartotojai į tarnybą vis dar kreipiasi iki šiol.

„Tiesa, lygindami 2022-ųjų III-iojo ketvirčio duomenis su tokiu pačiu laikotarpiu 2021-aisiais pastebime - ne teismo tvarka išnagrinėtų ginčų skaičius dėl mechaniškai pažeistų baldų pervežant sumažėjo trečdaliu. Tačiau tokių atvejų pikas fiksuotas karantino laikotarpiu, 2020-2021 metais. Tuomet vartotojai daugiau pirko baldus internetu, o tai sukeldavo ir tam tikrų išsūkių dėl prekių pristatymo. VVTAT duomenimis, 2021-ųjų trijų ketvirčių gautų prašymų skaičius minėtoje srityje beveik 20 proc. viršijo per visus 2020 metus gautų skundų kiekį“, - pažymi D. Malinauskienė.

Todėl baldų salonų tinklo „Gintaro baldai“ elektroninės prekybos vadovas Evaldas Narmontas pastebi - kiekvienas pirkėjas, į namus užsisakęs pirkinį, turi prekės patikrinimo teisę. Pastarąja, priduria jis, būtina pasinaudoti, kadangi neretai, kilus ginčui dėl daikto mechaninio pažeidimo, sudėtinga nustatyti, kas atsakingas už siuntinio pažeidimus - pardavėjas, kurjeris ar vairuotojas.

„Baldų, kaip ir bet kurių prekių, pardavimą reguliuoja teisiniai aktai. Jie numato pirkėjo teisę patikrinti pirkinį perimant pastarąjį iš kurjerio, tačiau ne visi žmonės apie tai žino, neretai tuo ir nepasinaudoja. Prekes būtina įvertinti kurjerio akivaizdoje, nes tai vėliau leis išvengti galimų nesusipratimų, ginčų bei nereikalingų finansinių išlaidų“, - pasakoja E. Narmontas.

Fiksuokite prekės išpakavimą

Visgi praktika rodo - pirkėjai, prekių nepatikrinę tuomet, kai jos pristatytos, vėliau neretai

Pristatyta sugadinta prekė: ką pirkėjams būtina žinoti?

patiria nemenkų sunkumų bandydami įrodyti, jog mechaniniai pažeidimai buvo atsiradę iki siuntos perdavimo. Todėl E. Narmontas pabrėžia – išvengti rūpesčių ir ginčų su pardavėju bei kreipimosi pagalbos į VVTAT galima labai paprastai.

„Reikalaukite kurjerio sudaryti sąlygas apžiūrėti ne tik prekės pakuotę, bet ir patį pirkinį. Jei tokios galimybės nesuteikiamos, turite teisę siuntos nepriimti. Taip pat patikrinkite, ar prekė yra be pastebimų pažeidimų, pilnos komplektacijos, su visomis detalėmis. Siūlyčiau ir neskubėti pasirašyti visų dokumentų. Ypač tokių, kurie patvirtina, jog neturite pretenzijų, nėra prekės pažeidimų“, – pataria E. Narmontas.

Tačiau, papildė jis, puikiai suprantama, kad ne visi pirkiniai yra taip lengvai patikrinami. Pavyzdžiui, baldai neretai būna supakuoti atskiriomis dalimis dėžėse, o visų pakuočių atidarymas bei peržiūra užtruktų labai daug laiko.

„Tuomet siuntą išpakuokite patys namuose kuo greičiau. Tai darydami, fiksuokite išpakavimą ir prekės apžiūros procesą jį filmuodami, fotografuodami. Tačiau neretai to nedaroma – pamirštama ar pritingima, nors toks dokumentavimas yra svarus teisinis įrodymas galimo vėlesnio ginčo nagrinėjimo atveju. Svarbu pažymėti ir dar vieną privalomą aspektą. Jei prekę apžiūrint su kurjeriu arba vieniems yra pastebėti pažeidimai, būtina nedelsiant informuoti apie tai pardavėją raštu“, – pasakoja E. Narmontas.

Yra dar patogesnis sprendimas

Tačiau E. Narmontas tikina – žinant savo teises ir suprantant, kaip prekes tinkamai priimti bei patikrinti, baldų pristatymo į namus paslauga suteikia daug privalumų. Anot pašnekovo, užsisakius prekių atvežimą į namus, sutaupoma daugybė laiko, jėgų ir finansų.

„Baldai yra didžiulis pirkinys. Todėl jį atsivežti patiems prireikia specialaus transporto, pervežėjų pagalbos, gaištamasis laikas, o ir sudėjus visas išlaidas suma susidaro nemaža. Tuo tarpu, baldų pristatymo paslauga visoje Lietuvoje apytiksliai kainuoja sąlyginai nedaug, o perkant už didesnę sumą net ir nemokama. Tad, pavyzdžiui, suskaičiavus visas išlaidas ir sugaištą laiką, kai nusipirtus baldus pasiima pats klientas, išeina daug didesnė suma nei naudojantis pristatymo paslauga“, – teigia E. Narmontas.

Todėl, anot jo, pirkėjai šia paslauga naudojami ypač dažnai. Be to, priduria E. Narmontas, lietuviai vis atidžiau pasidomi savo teisėmis, taigi ginčų dėl pažeistų baldų dažniausiai yra išvengiama.

Pristatyta sugadinta prekė: ką pirkėjams būtina žinoti?

