



# LIETUVA



## KUR GAUTI INFORMACIJĄ IR PATARIMĄ

### ➤ Europos vartotojų centras Lietuvoje

Padeda spręsti europinius ginčus.  
Tel. 00370 5 2650368; Fax 00370 5 2623123  
www.ecc.lt ; info@ecc.lt

### ➤ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT)

Koordinuoja valstybės institucijų veiklą ginant vartotojus; sprendžia ginčus finansinių paslaugų sferoje ir ginčus dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse.  
Nemokama telefono linija 8800 00008.  
www.vartotojoteises.lt ; taryba@nvtat.lt

### ➤ Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija (LNVF)

Tel. 2615929; Fax: 2730413  
federacija@vartotojai.eu  
LNVF tinklalapyje [www.consum.org](http://www.consum.org) ŽIŪRĖK

### Ataskaitą „Vartotojų teisinės galimybės“ Daly:

1. Įvadas. Vartotojo vadovas. Vartotojų įstatymas
2. Materialinė teisė
3. Nesąžiningos sąlygos
4. Alternatyviniai ginčų sprendimo (AGS) būdai
5. Teismų sistema
6. Procesiniai įstatymai
7. Bylinėjimasis teismuose
8. Naudingos nuorodos

Išsamesnę informaciją rasite mūsų  
tinklalapyje

[www.adicae.net/justice](http://www.adicae.net/justice)





leškokite visos medžiagos, susijusios su Projektu



## Lietuva

# VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA Lietuvoje ir Europoje

**Asociacijos – partneriai. Kreipkitės į mus!**

-  **VSZ**, Belgija  
[www.vsz.be](http://www.vsz.be), ☎ 0032 87 59 18 55
-  **ASC**, Slovakija  
[www.zss.sk](http://www.zss.sk), ☎ 00421 (0)905 719 874
-  **ADICAE**, Ispanija  
[www.adicae.net](http://www.adicae.net), ☎ 0034 976 39 00 60
-  **CLCV**, Prancūzija  
[www.clcv.org](http://www.clcv.org), ☎ 0033 156 543 210
-  **ADOC**, Italija  
[www.adoc.org](http://www.adoc.org), ☎ 0039 07 31 20 45 85
-  **LNCV**, Lietuva  
[www.vartotojai.eu](http://www.vartotojai.eu), ☎ 00370 52 16 68 34
-  **SKP**, Lenkija  
[www.skp.pl](http://www.skp.pl), ☎ 0048 22 634 06 68
-  **APDC**, Portugalija  
[www.apdconsumo.pt](http://www.apdconsumo.pt), ☎ 00351 40 47 33
-  **Consumer.cz**, Čekija  
[www.consumer.cz](http://www.consumer.cz), ☎ 00420 224 811 111
-  **ANPCPPSR**, Rumunija  
[www.consumers-protection.ro](http://www.consumers-protection.ro), ☎ 0040 314 022 632



## Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija



**ADICAE**  
Asociación de Usuarios de  
Bancos, Cajas y Seguros

Finansiškai remiant:



TEISINGUMO, LAISVĖS IR  
SAUGUMO GD  
Europos Komisija

Dabartiniam europiečiui svarbu žinoti, į kokią organizaciją jis turi kreiptis, sprenddamas savo ginčą su verslo bendrove.

Tai gali būti ypač sudėtinga, jeigu ginčas peržengia valstybės sienas! Siekdama palengvinti šį uždavinį ADICAE, kartu su devyniomis vartotojų organizacijomis iš skirtingų Europos valstybių vykdė Projektą "Informacija Europos gyventojams apie teisinę galimybę civiliniuose ginčiuose", kuriuo siekiama supažindinti su ir palengvinti vartotojo ginčo sprendimo procesą jo šalyje ir visoje Europoje.

- Vartotojo problemos europiniuose ginčiuose**
- ✓ Skirtingi įstatymai
  - ✓ Skirtingos proceso taisyklės
  - ✓ Kalbos barjeras

## TEISMŲ LABIRINTAS



## Neteisminis ginčų sprendimas

Procesas laisvanoriškas, greitesnis ir nemokamas.

**Arbitražas.** Arbitras priima sprendimą, kuris yra privalomas abiem šalims.

**Mediacija.** Neutrali trečioji šalis padeda šalims išspręsti ginčą abi šalis tenkinančiu būdu. Bet sprendimas nėra privalomas.

**Ombudsmenas.** Apsaugo ir gina esmines žmogaus teises ir laisves.

Valstybinės vartotojų gynimo institucijos.

Nepasimesk europiniuose ginčiuose!

## Jeigu turite problemų su įmone kitoje Europos valstybėje:

- 1- Kreipkitės į įmonę telefonu ar elektroniniu laišku (kuris bus laikomas rašytiniu įrodymu).
- 2- Vartotojų organizacija gali atstovauti Jus.
- 3- Europos vartotojų tinklai yra tam, kad Jums padėtų:

**EVC tinklas.** Europos vartotojų centrai.

Jie veikia kaip tarpininkai nefinansiniuose ginčiuose peržengiančiuose valstybės sienas, ir padeda spręsti ginčus be teismo Europos Sąjungoje. Centrai yra visose šalyse – narėse.

**Fin-Net.**

Jeigu turite pretenzijų finansinių paslaugų teikėjui kitoje valstybėje, per šį tinklą galite pareikšti pretenziją nacionaline kalba arba ta kalba, kuria pasirašėte finansinį kontraktą. Jo nariais yra kiekvienos valstybės – narės viešosios institucijos, kurios sprendžia vartotojų ginčus ne teisme.

Papildoma informacija <http://europa.eu/>

## Jeigu šie būdai buvo nesėkmingi:

- Kreipkitės į advokatą. Atsargiai! terminai ir kainos!
- Jeigu jūsų yra keletas nukentėjusiųjų, kreipkitės į vartotojų asociaciją dėl grupės ieškinio pareiškimo (tada sąnaudas pasidalinsite).

Nuotolinis kontraktas

## Jeigu įsigijote prekę pagal sutartį, sudarytą ryšio priemonėmis, turite teisę:



- Pardavėjas turi pirmiausia pristatyti save ir prekę (kaina, techninės charakteristikos, apmokėjimo ir atsisakymo nuo sandorio tvarka).
- Būtinai vartotojo sutikimas.
- Atsisakyti sandorio be baudos ir paaiškinimo per 7 darbo dienas.
- Ginčo išsprendimui bus taikoma pardavėjo valstybės teisė, o ne vartotojo.



**LIETUVA**

## VARTOTOJO VADOVAS: TRYS žingsniai Ginant jūsų vartotojo teises.

## Jeigu esate nepatenkintas pirkinium ar paslauga:

### Pirmas žingsnis. Spręskite su pardavėju

Kreipkitės į pardavėją tiesiogiai ar telefonu; nesusitarus, kreipkitės raštu; raštišką atsakymą gausite per dešimt dienų; pareiškimą jums padės paruošti atitinkama valstybės institucija arba vartotojų asociacija, kurią pasirinkite iš sąrašo LNVF Ataskaitos 8-je dalyje.

### Antras žingsnis. Pagal AGS procedūrą kreipkitės į Vartotojų ginčus nagrinėjančias institucijas

Vartotojo skundo formą rasite VVTAT Vilniuje arba jos skyriuose apskrityse, arba [www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt).

- Skaitykite apie AGS procedūras LNVF Atask. 4 dalis.
- Arba naudokitės Pirmine teisine pagalba, Atask. 7 dalis.
- Arba Vartotojų asociacijų pagalba, Atask. 8 dalis.
- Pasirinkite tinkamą Instituciją (Atask. 8 dalis):
  - Valstyb. maisto ir veterinarijos tarnyba, tel. 2404361
  - Valstyb. nemaisto produktų inspekcija, tel. 2612300
  - Ryšių reguliavimo tarnyba, tel. 2105633
  - Valstyb. sveikatos priežiūros tarnyba, tel. 2778036
  - kitą ...

### Trečias žingsnis. Kreipkitės į teisma

Bet tik, jeigu esate tikras, kad laimėsite. Skaitykite Ataskaitos 2-7 dalyse atitinkamus skirsnius. Tarkitės su Vartotojų asociacija arba naudokitės Antrine teisine pagalba, arba samdykite advokatą.

Svarstykite galimybę pasinaudoti  
VARTOTOJO VIEŠOJO INTERESO GYNIMO  
Procedūra (Atask. 1 dalis).

**KREIPKIS Į VARTOTOJŲ ASOCIACIJĄ!!**

**Suteiksime informaciją ir padėsime gintis**

Kliūtis įveikti galima!