

Gedimino pr. 30,
LT-01104 Vilnius

Tel. (8-5) 266 29 81
Faksas (8 5) 262 59 40

El. paštas tminfo@tm.lt

www.tm.lt
www.teisingumas.lt



facebook.com/teisingumas

Vartotojo teisių apsaugos užtikrinimas

Kur kreiptis?

Vartotojas, manantis, kad jo teisės pažeistos, turi raštu kreiptis į pardavėją ir nurodyti savo reikalavimus. Jeigu pardavėjas nesutinka su vartotojo reikalavimais, jis privalo ne vėliau kaip per 10 dienų pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Vartotojų prašymus pardavėjai ar paslaugų teikėjai nagrinėja nemokamai.

Jeigu vartotojas negauna pardavėjo atsakymo raštu arba jį gavęs mano, kad jo teisės buvo pažeistos, jis turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą adresu:

Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius
Telefonas (8 5) 262 6751
Faksas (8 5) 279 1466
El. paštas tarnyba@vvtat.lt
Interneto svetainė www.vvtat.lt

Jeigu vartotojas prekę įsigijo iš kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje veikiančio pardavėjo, dėl pažeistų teisių gynimo gali kreiptis į Europos vartotojų centrą adresu:

Odminių g. 12, LT-01122 Vilnius
Telefonas (8 5) 265 0368
Faksas (8 5) 262 3123
El. paštas info@ecc.lt
Interneto svetainė www.ecc.lt

Ką reikia
žinoti perkant
internetu?

INFORMUOJA

Vartotojo teisė gauti informaciją

Ką pardavėjas turi atskleisti vartotojui?

Prieš sudarydamas sutartį internetu, pardavėjas privalo suteikti vartotojui šią svarbiausią informaciją:

- apie pagrindines prekės ar paslaugos savybes;
- duomenis apie pardavėją – pavadinimą, adresą, kontaktinius duomenis (telefono numerius, elektroninio pašto adresą ir pan.);
- apie bendrą prekių ar paslaugų kainą, į kurią įskaičiuoti visi mokesčiai, arba metodą, pagal kurį ši kaina apskaičiuojama, ir visas papildomas (vežimo, pristatymo, pašto ir kt.) išlaidas;
- apie apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarką, prekių pristatymo ar paslaugų suteikimo terminą;
- apie teisę atsisakyti sutarties, t. y. šios teisės įgyvendinimo sąlygas, terminą ir tvarką, taip pat pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, arba informaciją, kad vartotojas neturi teisės atsisakyti sutarties;
- apie prekės garantiją pagal įstatymą;
- apie galimybę pateikti skundą ar reikalauti žalos atlyginimo ne teismo tvarka ir pasinaudojimo ja sąlygas.

Vartotojo teisė atsisakyti sutarties

Per kiek laiko ir kokių sutarčių galima atsisakyti?

Vartotojas turi teisę nenurodydamas jokios priežasties per 14 dienų atsisakyti internetu sudarytos sutarties, išskyrus nustatytas išimtis.

Jeigu vartotojas atsisako sutarties, iš jo gali būti reikalaujama atlyginti tik tiesiogines prekių grąžinimo (siuntimo arba grąžinimo paštu) išlaidas, jeigu šių išlaidų neprisiima pardavėjas. Negalima atsisakyti kai kurių sutarčių, pavyzdžiui:

- dėl pagal specialius vartotojo nurodymus pagamintų prekių;
- dėl greitai gendančių prekių ar prekių, kurių galiojimo laikas yra trumpas;
- dėl supakuotų prekių, kurios buvo išpakuotos po pristatymo ir kurios yra netinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių;
- dėl supakuotų vaizdo ar garso įrašų arba supakuotos programinės įrangos, kurie buvo išpakuoti po pristatymo;
- dėl sudarytų viešajame aukcione;
- dėl apgyvendinimo, prekių vežimo, automobilių nuomos, viešojo maitinimo ar laisvalaikio paslaugų, jeigu sutartyje nustatyta konkreti paslaugų teikimo data ar laikotarpis.

Vartotojo teisės, kai prekė nekokybiška

Laikoma, kad pardavėjas visais atvejais užtikrina prekių kokybę

/garantija pagal įstatymą/

Jeigu prekė, kurią įsigijo vartotojas, yra nekokybiška, vartotojas savo nuožiūra turi teisę pasirinkti:

- reikalauti iš pardavėjo nemokamai pašalinti trūkumus (pataisyti prekę);
- reikalauti iš pardavėjo nemokamai pakeisti prekę tinkamos kokybės preke (pateikti kitą tokią pačią prekę);
- reikalauti iš pardavėjo sumažinti kainą;
- vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti sugrąžinti sumokėtą kainą.

Šios vartotojo teisės gali būti taikomos dvejus metus nuo prekės įsigijimo.

SVARBU! Vartotojas neturi teisės nutraukti sutarties, jeigu prekės trūkumas yra mažareikšmis. Vartotojui nutraukus sutartį dėl nekokybiškos prekės, pardavėjas privalo grąžinti vartotojui jo sumokėtą kainą. Pardavėjas neturi teisės iš jos išskaičiuoti sumos, kuria sumažėjo prekės vertė dėl jos naudojimo ar prekės išvaizdos praradimo arba dėl kitokių aplinkybių. Nekokybiškos prekės grąžinimo išlaidos tenka pardavėjui.

SVARBU! Pardavėjas ne vėliau kaip per 14 dienų nuo tos dienos, kurią jis gavo vartotojo pranešimą apie sutarties atsisakymą, turi grąžinti vartotojui visas šio sumokėtas sumas. Grąžinti vartotojui visas sumokėtas sumas pardavėjas turi tokiu pat mokėjimo būdu, kokį naudojo vartotojas mokėdamas pardavėjui, nebent vartotojas aiškiai sutiko dėl kitokio būdo ir nepatiria jokių kitų papildomų išlaidų. Vartotojas, nutraukęs sutartį, atsako už prekės vertės sumažėjimą, jeigu jis atliko veiksmus, nebūtinus prekės pobūdžiui, savybėms ir veikimui nustatyti.