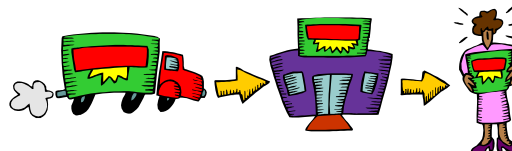


VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA

IŠMOKSITE:

Diskutuoti apie vartotojų teises ginančius įstatymus ir tarnybas Lietuvoje ir jūsų šalyje
Pateikti reikalavimą dėl nekokybiškos prekės
Išreikšti pretenziją dėl nekokybiško maisto
Mandagiai išreikšti savo reikalavimus
Pateikti skundą



Apsikeitimas informacija

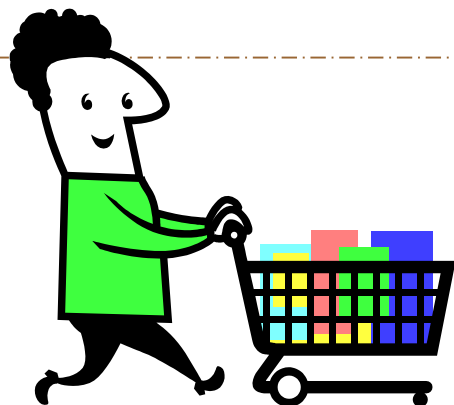


VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA LIETUVOJE IR JŪSŲ ŠALYJE

Vartotojų teises Lietuvoje gina nemažai įstatymų, taip pat yra įsteigta ne viena vartotojų teises ginanti tarnyba. Svarbiausia tarnyba, kurią vartotojas turėtų žinoti, yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Dar yra Europos vartotojų centras, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba ir daugelis kitų.

Su tandemo partneriu padiskutuokite apie tai, kaip ginamos vartotojų teisės Lietuvoje ir jūsų šalyje. Žemiau išvardinti dalykai, apie kuriuos galėtumėte kalbėtis:

- Įstatyminė bazė (kokie įstatymai gina vartotojus)
- Tarnybos, ginančios vartotojų teises
- Kur kreiptis įsigijus nekokybišką maisto produktą
- Kur kreiptis įsigijus nekokybišką ne maisto produktą
- Kur kreiptis gavus nekokybiškas paslaugas



Jums gali prireikti:

Noriu gražinti nekokybišką prekę. Sakykite, prašau, į ką kreiptis dėl brokuotų prekių?

Pažiūrėkite, iširo visos siūlės.

Ne, man šios kelnės nėra per mažos, tai tikrai nėra mano kaltė.

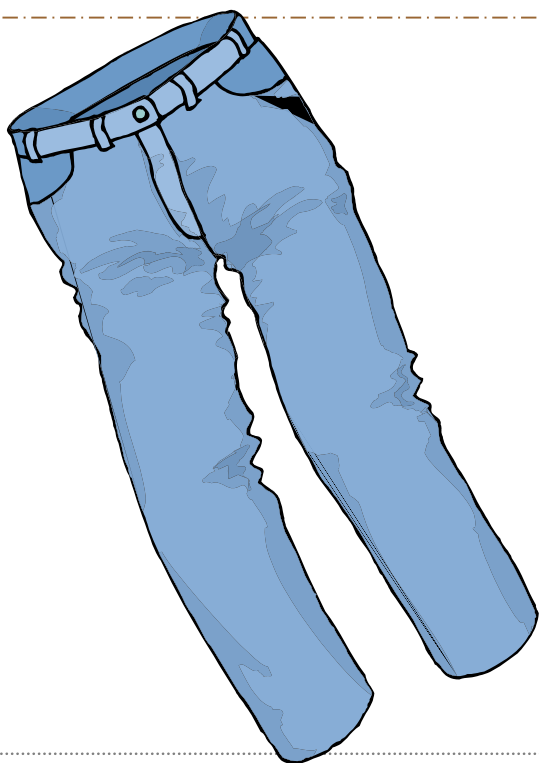
Ponia, aš žinau savo teises.

Apgailestauju, bet negaliu priimti jūsų pasiūlymo.

Deja, bet norėčiau atgauti sumokėtus pinigus.

Prašau pakviesti parduotuvės vedėją.

Jeigu nesutinkate patenkinti mano prašymo, aš kreipsiuos į vartotojų apsaugos tarnybą.



Scenarijus 1

NEKOKYBIŠKOS PREKĖS GRAŽINIMAS

Gerai žinomoje parduotuvėje įsigijote gražias kelnės, kurios jums nemažai kainavo.

Praėjus mėnesiui pamatėte, kad pamažu yra abiejų klešnių siūlės. Kadangi kelnės

nebuvo per siauros, esate įsitikinęs, kad tai –

nekokybiškos medžiagos ar prastų siūlų pasekmė. Laimei, pirkimo kvitą vis dar turite, todėl einate į tą pačią parduotuvę gražinti nekokybišką prekę.

Pardavėjas nėra linkęs gražinti pinigų ir siūlo nemokamai pataisyti kelnės.

Jūsų nuomone, tokio broko jau neįmanoma pataisyti, todėl primygtinai reikalaujate pinigų ir ginete savo teises.



Jums gali prireikti:

Gal galėtumėte priėti?
Pažiūrėkite, mano sriuboje
plaukioja plaukas.
Nejuokaukite, šis plaukas tikrai ne
mano.
Ne, kitos sriubos man neneškite,
juk įpilsite iš to paties puodo.
Ačiū, aš jau nebenoriu valgyti,
atšaukite mano užsakymą.
Prašau pakviesti direktorių.
Tikiuosi, kad ateityje tokie dalykai
nepasikartos.
Na, gerai, šį kartą atleisiu, mielai
suvalgysiu desertą.



Scenarijus 2

**PRETENZIJOS DĖL
NEKOKYBIŠKO MAISTO
KAVINĖJE**

Kavinėje užsisakėte
dienos pietus: bus greita ir
nebrangu. Tačiau labai
nusivylėte, nes sriuboje
pastebėjote plauką, kuris
tikrai ne jūsų (jūsų plaukų
spalva ne ta)!
Pasikviečiate padavėją
prie stalo ir parodote
plauką.

Ką darysite toliau? Ar
valgysite naujai atneštą
sriubą, o vėliau ir antrą
patiekalą? Ar priimsite
kaip kompensaciją
siūlomą desertą ar
pasitikėjimas šios
maitinimo įstaigos
reputacija neatitaisomai
sugriautas ir norėsite
tiesiog išeiti? Ar išėjęs iš
kavinės rašysite skundą
ar tiesiog ateityje vengsite
šios kavinės?

Jums gali prireikti:

Ačiū, maisto papildai manęs nedomina. Dėkui, bet man nereikia maisto papildų. Atsiprašau, ar galėčiau sužinoti, kokia jūsų kvalifikacija?

Ar jūs turite atitinkamą kvalifikaciją, kad pardavinėtumėte maisto papildus?

Mano nuomone, tokias prekes reikia pardavinėti vaistinėse, o ne telefonu.

Labai atsiprašau, manęs tikrai nedomina jūsų prekės.

Aš dar kartą kartoju, nieko nepirksiu.

Gerbiamasis, primenu, kad be mano sutikimo jūs negalite telefonu man reklamuoti savo prekių.

Prašau daugiau šiuo telefono numeriu neskambinti.



Scenarijus 3

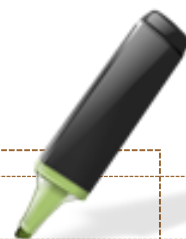
POKALBIS SU PARDAVIMŲ VADYBININKU TELEFONU

Jums telefonu paskambino telefonu prekiaujančios įmonės vadybininkas ir primygtinai siūlo įsigyti maisto papildų.

Jūsų nuomone, jums skambinantis asmuo nėra kompetentingas siūlyti jums maisto papildus. Be to, jau penkias minutes mandagiai jam kartojate, kad siūlomoms prekėms jūs nedomina, tačiau žmogus tarsi negirdi jūsų ir toliau atkakliai bruka savo prekes. Trūkusi kantrybei primenate jam, kad savo prekes telefonu jis gali reklamuoti tik tuo atveju, jeigu jūs sutinkate. Su tandemo partneriu suvaidinkite šį pokalbį, išlaikykite mandagų toną ir apginkite savo teises.

Rašymas

Jūsų prašymas dėl pinigų grąžinimo už nekokybiškas kelnes nebuvo patenkintas. Beliko kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą. Pateikite minėtai tarnybai elektroninį skundą, kurį radote jos interneto svetainėje (<http://www.vvtat.lt/index.php?1158864880>):



VARTOTOJO PRAŠYMAS

(data)

I. PARDAVĖJO / PASLAUGŲ TEIKĖJO DUOMENYS

Pardavėjo / paslaugų teikėjo duomenys

Pavadinimas: (vardas, pavardė)	<input type="text"/>
Adresas (buveinė):	<input type="text"/>
Telefonas:	<input type="text"/>
Faksas:	<input type="text"/>
El. paštas:	<input type="text"/>

Ar buvo kreiptasi į pardavėją ar paslaugų teikėją?

Informacija, ar tų pačių šalių ginčas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nėra nagrinėjamas ginčus nagrinėjančioje institucijoje: Jeigu taip, įrašykite institucijos pavadinimą:

Ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymą?

Ar ginčus nagrinėjanti institucija yra priėmusi sprendimą?

Ar yra įsigaliojęs teismo sprendimas dėl šio ginčo?

II. VARTOTOJO NUSISKUNDIMAI

• Tinkamą langelį pažymėkite kryželiu. Siekiant išsiaiškinti nusiskundimo esmę, pateikiamas platesnis atsakymų sąrašas. Pažymėkite vieną ar daugiau langelių, kurie, Jūsų nuomone, atitinka Jūsų nusiskundimo esmę. Prireikus, kitus nusiskundimus aprašykite specialiai tam skirtoje skiltyje.

Turiu nusiskundimų dėl:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ne maisto prekių netinkamos kokybės; | <input type="checkbox"/> atlygintinų asmens sveikatai paslaugų sutarties; |
| <input type="checkbox"/> maisto prekių netinkamos kokybės; | <input type="checkbox"/> mokėjimų įstatymo reikalavimų pažeidimo; |
| <input type="checkbox"/> reklamos įstatymo reikalavimų pažeidimų; | <input type="checkbox"/> vartojimo kredito sutarties; |
| <input type="checkbox"/> vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo; | <input type="checkbox"/> komunalinių (šilumos, karšto, šalto vandens, elektros energijos) paslaugų; |

- prekės, parduotos (paslaugos suteiktos) ne šiai veiklai skirtose patalpose, sutarties;
- prekės pirkimo - pardavimo (paslaugos teikimo) pagal sutartį, sudarytą naudojant ryšio priemones;
- teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pirkimo sutarties;
- finansinių paslaugų, teikiamų pagal sutartis, sudaromas ryšio priemonėmis

- turizmo ir rekreacinių paslaugų sutarties;

- statybos darbų netinkamos kokybės;

- kitų atlygintinų paslaugų

- kitų pažeidimų

III. VARTOTOJO TEISIŲ PAŽEIDIMO APLINKYBĖS

Pažeidimo esmė:

- Jei turite, pridėkite galimo pažeidimo esmę patvirtinančių dokumentų kopijas.

IV. VARTOTOJO REIKALAVIMAI

- Tinkamą langelį pažymėkite kryželiu. Pažymėkite vieną ar daugiau langelių, jei, Jūsų nuomone, jie atitinka Jūsų prašymo esmę. Prireikus, kitus prašymus aprašykite specialiai tam skirtose skiltyse.

Prašau:

- netinkamos kokybės prekę (paslaugą) pakeisti tinkamos kokybės preke (paslauga);
- neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti;
- sumažinti prekės (paslaugos) kainą;
- nutraukti prekės pirkimo - pardavimo (paslaugos teikimo) sutartį ir grąžinti už prekę (paslaugą) sumokėtus pinigus;
- keisti mano nurodymus dėl paslaugos teikimo būdo ar kitų sutarties sąlygų vykdymo, jeigu techniškai ir technologiškai įmanoma;
- pakeisti paslaugos teikėjo prarastą ar sugadintą daiktą ar medžiagą lygiaverčiais / atlyginti daikto ar medžiagos vertę;
- pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti nesąžiningos(-ų) sutarties sąlygos(-ų);

- nutraukti prekių pirkimo – pardavimo ar paslaugų teikimo sutartį, sudarytą ne šiai veiklai skirtose patalpose ar naudojant ryšio priemones ir grąžinti sumokėtus pinigus;
- nutraukti teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pirkimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus;
- nutraukti vartojimo kredito sutartį;
- grąžinti sumokėtas įmokas ir su kreditu susijusius mokesčius;
- nutraukti finansinių paslaugų sutartį, sudarytą ryšio priemonėmis;
- kita:



V. PRIDEDAMI DOKUMENTAI

• Jei turite, prie šios formos pridėkite po vieną šių patvirtinančių dokumentų (sutarties, sąskaitos, kvito, pardavėjo ar paslaugos teikėjo atsakymo į Jūsų reikalavimą ir t.t.) kopiją.

PRIDEDAMA:

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. <input type="text"/> | 4. <input type="text"/> |
| 2. <input type="text"/> | 5. <input type="text"/> |
| 3. <input type="text"/> | 6. <input type="text"/> |

(Vartotojo/vartotojo įgalioto asmens parašas)

(Vartotojo/vartotojo įgalioto asmens vardas, pavardė)

Klausimai tolesnei diskusijai:

Ar jūsų šalyje vartotojai dažnai kovoja dėl savo pažeistų teisių? Jeigu ne, kaip manote, kodėl taip yra?

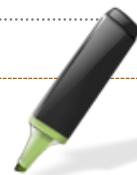
Prisiminkite pastarųjų metų pavišintus skandalus, susijusius su vartotojų teisių pažeidimais, ir papasakokite savo tandemo partneriui.

Ar jums dažnai tenka kreiptis į pardavėją/paslaugų teikėją dėl nekokybiškų prekių/paslaugų?

Ar jums teko kreiptis į atitinkamas instancijas dėl pažeistų jūsų, kaip vartotojo, teisių?



**Užsirašykite:
ką išmokote?
ko dar gerai nemokate?**



**Pasižymėkite klausimus
tandemo partneriui kito
susitikimo metu ar kitas
pastabas.**