

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA



APSIKEITIMAS INFORMACIJA

Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir jūsų šalyje

Su tandemo partneriu perskaitykite įvadinį tekstą apie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje. Tada apsikeiskite informacija apie vartotojų apsaugą Lietuvoje ir partnerio šalyje.

- Įstatyminė bazė (Pateikiame tik pagrindinių įstatymų pavadinimus. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos svetainėje pateiktos nuorodos į visus įstatymus.)
Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas;
Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas;
Lietuvos Respublikos maisto įstatymas;
Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas;
Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas;
Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas;
Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas.
- Tarnybos, ginančios vartotojų teises:
Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba;
Europos vartotojų centras;
Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba;
Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos;
Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba.
- Kur kreiptis įsigijus nekokybišką maisto produktą
Pirkėjas turi kreiptis į nekokybišką maisto produktą pardavusį pardavėją, pateikti prašymą raštu, kuriame turi būti išdėstyti prekės trūkumai, ir pirkimo kvitą (arba kitą pirkimą – pardavimą liudijantį dokumentą). Prašyme pirkėjas gali pareikalauti pakeisti nekokybišką prekę kokybiška arba grąžinti sumokėtus pinigus. Jeigu pardavėjas nevykdo pirkėjo reikalavimų, pirkėjas turi kreiptis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą. Pirkėjas taip pat turi teisę įstatymų numatyta tvarka kreiptis į teismą ir ginti savo teises.
- Kur kreiptis įsigijus nekokybišką ne maisto produktą
Pirkėjas turi kreiptis į nekokybišką ne maisto produktą pardavusį pardavėją, pateikti prašymą raštu, kuriame turi būti išdėstyti prekės trūkumai, ir pirkimo kvitą (arba kitą pirkimą – pardavimą liudijantį dokumentą). Prašyme pirkėjas gali pareikalauti vieno iš toliau išvardintų dalykų: netinkamos kokybės prekę pakeisti tinkamos kokybės preke, atitinkamai sumažinti prekės kainą, neatlygintinai pašalinti daikto trūkumus ar atlyginti vartotojo išlaidas prekės trūkumams pašalinti arba grąžinti už prekę sumokėtus pinigus. Jeigu pardavėjas nevykdo pirkėjo reikalavimų, pirkėjas turi kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos.

- Kur kreiptis gavus nekokybiškas paslaugas
Pateikti raštišką skundą paslaugos teikėjui. Jeigu paslaugos teikėjas neatsižvelgia į vartotojo reikalavimus, vartotojas turi kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

Taip pat galite pakalbėti apie kokybiškų prekių grąžinimą. Užsieniečiai yra pratę laisvai naudotis šia jiems priklausančia teise. Lietuvoje dažnoje parduotuvėje galima pamatyti ženklą „Kokybiškos prekės negražinamos ir nekeičiamos“. Svarbu žinoti, kad per 14 dienų galima kokybišką prekę grąžinti arba reikalauti pakeisti kita preke, jeigu prekė nebuvo naudojama, nesugadinta ir nepraradusi prekinės išvaizdos.

SCENARIJUS 1

Su partneriu perskaitykite užduotį. Paaiškinkite partneriui, kad po užduoties tekstu pateikti sakiniai yra skirti jam. Jie padės pateikti savo reikalavimus ir ginti savo teises. Jūs esate parduotuvės pardavėjas. Į parduotuvę ateina klientas ir nori susigrąžinti pinigus už jūsų parduotuvėje pirktas kelnes. Išsiaiškinkite, kas nutiko (gal pirkėjas nusipirko per mažas kelnes, tada parduotuvė negalės atsakyti už iširusias siūles). Jūsų vadovas nemėgsta, kai už prekes reikia grąžinti pinigus, todėl primygtinai siūlykite kelnes nemokamai pataisyti.

SCENARIJUS 2

Pretenzijos dėl nekokybiško maisto kavinėje

Su partneriu perskaitykite užduotį. Paaiškinkite partneriui, kad po užduoties tekstu pateikti sakiniai yra skirti jo pokalbiui su padavėju.

Suvidinkite pokalbį tarp padavėjo (jūs) ir kavinės lankytojo. Lankytojas turi priekaištų dėl maisto, nes sriuboje rado plauką. Pirmiausia nepatikite, kad taip galėjo atsitikti (visi virėjai dėvi kepuraites, gal sriuboje kliento plaukas?) Po kiek laiko atsiprašykite kliento ir pasiūlykite atnešti kitą lėkštę sriubos. Jeigu jis atsisakys sriubos, pasiūlykite klientui suvalgyti desertą kavinės sąskaita, atsiprašykite visų kavinės darbuotojų vardu.

SCENARIJUS 3

Pokalbis su pardavimų vadybininku telefonu

Su partneriu perskaitykite užduotį. Paaiškinkite partneriui, kad po užduoties tekstu pateikti sakiniai yra skirti jo pokalbiui su pardavimų vadybininku.

Jūs esate pardavimų vadybininkas, kuris telefonu siūlo žmonėms įsigyti maisto papildų. Paskambinkite potencialiam pirkėjui ir visais įmanomais būdais bandykite įsiūlyti savo prekes.

RAŠYMAS

Jūsų užduotis – padėti užpildyti skundą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, paaiškinti nesuprantamas sąvokas.

