



Atgal į sąrašą

PAŽEISTOS VARTOTOJŲ TEISĖS: KODĖL VARTOTOJAI NESIKREIPIA DĖL SAVO TEISIŲ GYNIMO?



2017-12-15

Šiuolaikinėje visuomenėje vartojimo sandoriai mus lydi kiekviename žingsnyje. Kasdien parduotuvėje perkame prekes, naudojames įvairiomis paslaugomis. Deja ne visuomet įsigytų prekių, ar gaunamų paslaugų kokybė mus tenkina. Vartojimo ginčus tarp vartotojų ir paslaugų ar prekių tiekėjų nagrinėja teismai. Bet vartojimo ginčus ne teismo tvarka gali nagrinėti ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) bei keletas kitų institucijų.

2016 m. VVTAT užsakymu vykdytos apklausos duomenimis daugiau kaip pusė apklaustųjų nesikreipė dėl savo teisių gynimo, nes nenorėjo gaišti savo laiko rašydami prašymą. Matyt nemaža dalis vartotojų taip pat ir netikėjo skundo sėkme, antraip laiko nebūtų taip gaila. Vartotojų teisių institutas paklausinėjo vartotojų ir išsiaiškino kelis būdus, kurie paskatintų vartotojus kreiptis dėl savo pažeistų vartotojų teisių.

Pagalba rengiant skundą. Tikrai ne visi vartotojai žino kur kreiptis konkrečiu atveju. Minėtoje VVTAT apklausoje daugiau kaip pusė apklaustųjų vartotojų nurodė, kad nežino apie galimybę vartotojų teisių pažeidimo atvejais išspręsti nesikreipiant į teismą. Nusipirkus netinkamos kokybės striukę reikia kreiptis į VVTAT, draudimo įmonei netinkamai nagrinėjant jūsų prašymą dėl draudiminės išmokos reikia kreiptis į Lietuvos banką, dėl sąskaitos už elektrą – į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją, o dėl elektros tiekimo nutraukimo jau į Valstybinę energetikos inspekciją prie Energetikos ministerijos ir t.t. Eiliniam žmogui tikrai nėra labai lengva susigaudyti kur kreiptis, ypač susiduriant su klausimu pirmą kartą. Kiekviena institucija turi savo skundų nagrinėjimo tvarką, sava skundų formą. Tad pagalba susigaudyti šioje sistemoje padėtų sutaupyti vartotojams brangų laiką ir jie būtų linkę dažniau kreiptis dėl savo pažeistų teisių gynimo.

Vartotojų asociacijos atstovas. Normalu, kad eiliniai vartotojai nėra geri vartotojų teises reglamentuojančių teisės aktų žinovai. Nors vartojimai ginčai retai kada pasižymi dideliu sudėtingumu, tačiau norint įsigilinti į teisės aktų reikalavimus, procedūras, tinkamai suformuluoti argumentus reikia skirti nemažai laiko reglamentavimui ir teisei praktikai išsiaiškinti. Be to, visada yra rizika, kad dėl nepatyrimo ar nežinojimo, kokia svarbi detalė bus praleista. Todėl natūralu, kad vartotojai daug geriau jaustųsi, jei juos viena ar kita forma atstovautų vartotojų asociacijos. Tas atstovavimas gali būti ir tiesioginis, kai vartotoją atstovauja vartotojų asociacijos atstovas. Bet gali būti ir netiesioginis, kai vartotojų asociacijos atstovas bendrai rūpinasi, kad būtų atsižvelgta į vartotojų teises ginčo nagrinėjime. VVTAT vartojimų ginčų komisijose vienas iš trijų komisijos narių yra vartotojų asociacijų atstovas. Tačiau kitose vartojimo ginčus nagrinėjančiose institucijose vartotojų asociacijos į skundų nagrinėjimą neįtraukiamos.

Skundo pateikimas ir nagrinėjimas elektroniniu būdu. Šiandien sunku būtų rasti instituciją, kuriai negalima pateikti skundo elektroniniu būdu. Tad vartotojų pozicija tik patvirtina, kad šis būdas jiems yra patogus. Tačiau reiktų atkreipti dėmesį, kad dauguma vartotojų šiuolaikiniame bėgančiame pasaulyje nenori gaišti laiko ir gyvai dalyvaujant skundo nagrinėjime – jie pageidautų, kad skundas būtų nagrinėjamas jiems nedalyvaujant, o jei prireiktų kokio paaiškinimo, kad jį būtų galima pateikti elektroniniu būdu vartotojui patogiu metu. Rizika jiems būti pakviestiems sudalyvauti skundo nagrinėjime gyvai neretai atbaido nuo pačio skundo pateikimo.

Tad taip, vartotojams yra brangus jų laikas. Bet laikas turėtų būti suprantamas labai plačiai, o ne tik skundo formos pildymas. Vartotojui brangus laikas, kurį jam reiktų skirti aiškinantis kur ir kaip kreiptis, kokius argumentus nurodyti, įsigilinant į situacijai reikalingą reglamentavimą ir skundų nagrinėjimo praktiką, dalyvaujant gyvai skundo nagrinėjime.

Europos valstybės, į kurias mes lygiuojames, yra seniai atradusios sprendimą šiai problemai – vartotojų asociacijų veiklos atstovaujant vartotojus finansavimas. Tada laimi visi: tiek vartotojai patenkinti apgintomis savo teisėmis, tiek sąžiningas verslas patenkintas sveika konkurencija, nes nesąžiningi konkurentai sulaukia pasekmių. Kaip žinia ir mokesčių sąžiningas verslas sumoka daugiau. Deja, bet Lietuvoje tokiam žingsniui trūksta politinės valios. O kai valios trūksta, tada lengviausia pasislėpti už standartinio atsakymo „nėra pinigų“.

Rytis Jokubauskas

 KLAUSK PATARIMO

 @LVOA.LT

 LVOA FACEBOKE



+370 700 55705

"LVOA" - Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas. Kodas: 302868831. Atsiskaitomojo banko sąskaita: LT267300010134491155

© 2013-2017 "LVOA" - Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas