

PRIEMONIŲ PROGRAMOS / PROJEKTO LĖŠŲ NAUDOJIMO IR ĮGYVENDINIMO ATASKAITA

2017.12.29
(data)

Lietuvos vartotojų institutas, 195727584
(vartotojų asociacijos pavadinimas, kodas)

S. Konarskio g. 49, Vilnius, tel. 8-5 2310711, info@vartotojai.lt
(buveinės adresas, telefonas, el. paštas)

1. Lėšų naudojimas		Elektroninė prekyba: vartotojų teisių apsauga įsigijus metinamos kokybės prekę ar paslaugą		2017.05.17 Nr. 25-56			
Eil. Nr.	Planas (sąmata, nurodyta sutartyje)	Faktinės išlaidos		Išlaidų pavadinimas	Mokėjimo dokumento data ir Nr.	Suma (eurais)	Gavėjas
		Išlaidų pavadinimas	Išlaidas įrodantis buhalterinės apskaitos dokumentas, jo data ir Nr.*				
I.						730,00	
3	Patalpų nuoma		PVM S/F LRT Nr. 170898, 2017-05-31 PVM S/F LRT Nr. 171253, 2017-06-30 PVM S/F LRT Nr. 171438, 2017-07-31	Patalpų nuoma	MP 11227, 2017-09-11	270,00	Duomenys neskelbiami
4.1	Buhalterinės paslaugos		S/f SA Nr. 053, 2017-05-31 S/f SA Nr. 059, 2017-06-30 S/f SA Nr. 087, 2017-11-30	Buhalterinės apskaitos paslaugos	MP 11209, 2017-06-13 MP 11217, 2017-07-20 MP 11268, 2017-12-08	280,00	Duomenys neskelbiami
4.2	Telekomunikacijų paslaugos		PVM S/f Nr. 17114731238, 2017-05-31 PVM S/f Nr. 17115336538, 2017-06-30 PVM S/f Nr. 17115937805, 2017-07-31 PVM S/f Nr. 17116540350, 2017-08-31 PVM S/f Nr. 17117148890, 2017-09-30 PVM S/f Nr. 17117761481, 2017-10-31 PVM S/f Nr. 17118382036, 2017-11-30	Telekomunikacijų paslaugos	MP5075053, 2017-06-07 MP 5414724, 2017-08-07 MP 5758990, 2017-10-06 MP 5986598, 2017-11-12 MP 6141819, 2018-12-09	180,00	Duomenys neskelbiami

Priemonių programos / projekto įgyvendinimo ir pasiekimų rezultatų aprašymas (nurodoma, kas atlikta už gautas lėšas, ar pasiekta nustatytų tikslų ir įvykdyti uždaviniai, kokių pasiekta rezultatų, kokių kilo problemų, patikrinama kita svarbi informacija)

Projekto tikslas – suteikti informaciją tikslinių grupių atstovams apie nekokybiškų prekių ir paslaugų keitimą bei grąžinimą perkanant jas internetu, skaitini sėžimngą verslo praktiką šioje srityje, o vartotojus aktyviau įginti pažastias teises

Lietuvos vartotojų institutas siekdamas programos įgyvendinimo tikslų 2017 05 15 - 2017 12 15 laikotarpiu vykdė šias veiklas:

1. Elektroninių parduotuvių tyrimas

Remiantis parengta metodologija buvo atliktas 80 elektroninių parduotuvių tyrimas, kurio metu tikrinama kaip jos pateikia vartotojams informaciją apie prekių keitimą ir grąžinimą, kokybę garantijas, vartojimo ginčų sprendimą, kontaktus vartotojams susisiekti. Tyrimo anksčiau atspindi informacijos vartotojams pateikimo elektroninėse parduotuvėse problemas, sprąšomi galimi jų sprendimo būdai bei pateikiamos rekomendacijos. Gerąją praktiką pasinaudojo Juodkalnijos nevyriausybinė organizacija, atlikdama panašaus pobūdžio tyrimą šalyje. Tyrimo ataskaita yra pateiktina L.VI inklapyje.

2. Tyrimo pristatymas elektroninio verslo bendruomenel bei diskusija.

Elektroninio verslo bendruomenel buvo surengta diskusija, kurios metu pristatytas elektroninių parduotuvių tyrimas. Pranešime parengtame diskusijai atspindėjo teisės aktai, reglamentuojantys prekių ir paslaugų keitimą ir grąžinimą, dažniausi vartotojų skundai, buvo pristatyti tyrimo metu nustatyti netikslumai pateikiant informaciją vartotojams bei rekomendacijos. Diskusijoje dalyvavo 10 elektroninio verslo bendruomenės atstovų. Atsivėlgiant į tai, kad buvo išrinktas pageldivimas plačiau paskleisti tyrimo rezultatus bei rekomendacijas, yra numatoma pateikti informaciją socialiniuose tinkluose 2018 m. ir pagal galimybes suorganizuoti dar vieną diskusijų verslo atstovams.

3. Mokomieji seminarai vartotojams

Projekto įgyvendinimo laikotarpiu buvo surengti 4 mokomieji seminarai (vietoje planuotų 3) įvairių bendruomenių atstovams Vilniuje, Alytuje, Širvintose ir Kaune, kurių metu pasiekti 76 dalyviai (vietoje planuotų 36). Seminarų metu buvo pateikta tiek teorinė informacija (vartotojų teisės ir pareigos, ginčų sprendimas Lietuvoje ir ES), tiek vykdomos praktinės užduotys (situacijų analizė, vyko grupinės diskusijos).

4. Informacinės medžiagos parengimas.

Siekiant įgyvendinti programos veiklas buvo parengti pranešimai: 1) verslo bendruomenel; 2) mokomiejiems seminarams vartotojams, įskaitant praktines užduotis. Pranešime verslo bendruomenel atspindėjo tyrimo metu nustatyti trūkumai pateikiant vartotojams informaciją apie prekių keitimą ir grąžinimą, ginčų nagrinėjimą. Pranešime vartotojams buvo pristatytos vartotojų teisės nusipirkus nekokybiškas prekes ir paslaugas elektroninėse parduotuvėse Lietuvoje ir kitose ES valstybėse, ginčų nagrinėjimas, įskaitant Europos vartotojų centrų tinklo vaidmenį sprendžiant klausimus, susijusius su nekokybiškų prekių ir paslaugų klausimais ir pan.

5. Informacinė kampanija socialiniuose tinkluose.

Projekto įgyvendinimo laikotarpiu socialiniame tinkle Facebook buvo vykdoma informacinė kampanija, kurios metu tikslinės grupės buvo supažindintos su vartotojų teisėmis ir pareigomis grąžinant bei keičiant prekes jas įsigijus internete (Lietuvoje ir ES). Informacijai iliustruoti buvo naudojami inovatyvios priemonės: infografikai, interaktyvios prezentacijos ir pan. Ypačingas dėmesys socialinėje kampanijoje buvo skiriamas informacijai kaip suformuluoti reikalavimus įsigijus neinkamos kokybės prekes ir paslaugas bei apie ginčų nagrinėjimą, atsakymams į klausimus bei konsultacijoms telefonu. Socialinės kampanijos metu pasiekta 61338 tikslinės grupės atstovų (planuota 50000).

6. Administravimas. Projekto vadovas buvo atsakingas už projekto įgyvendinimo kokybę. Tiesioginiams veikloms vykdyti buvo pasitelkti ekspertai.

Lietuvos vartotojų instituto prezidentė

parašas

Zita Ceponytė

vardas, pavardė

Finansistinkė

Sandra Andriūnaitė

vardas, pavardė