

# Veiklos ataskaita

Elektroninių  
parduotuvinių tyrimas

## ELEKTRONINIŲ PARDUOTUVIŲ TYRIMAS LIETUVOJE ATASKAITA

Lietuvos vartotojų institutas

2017

---

**Tyrimo tikslas:** išanalizuoti Lietuvoje veikiančių elektroninių parduotuvių vartotojams pateikiamos informacijos turinį.

**Tyrimo objektas:** 80 Lietuvoje veikiančios elektroninės parduotuvės, prekiaujančios ne maisto ir maisto produktais.

**Tyrimo laikas:** 2017 m. birželio – gruodžio mėn.

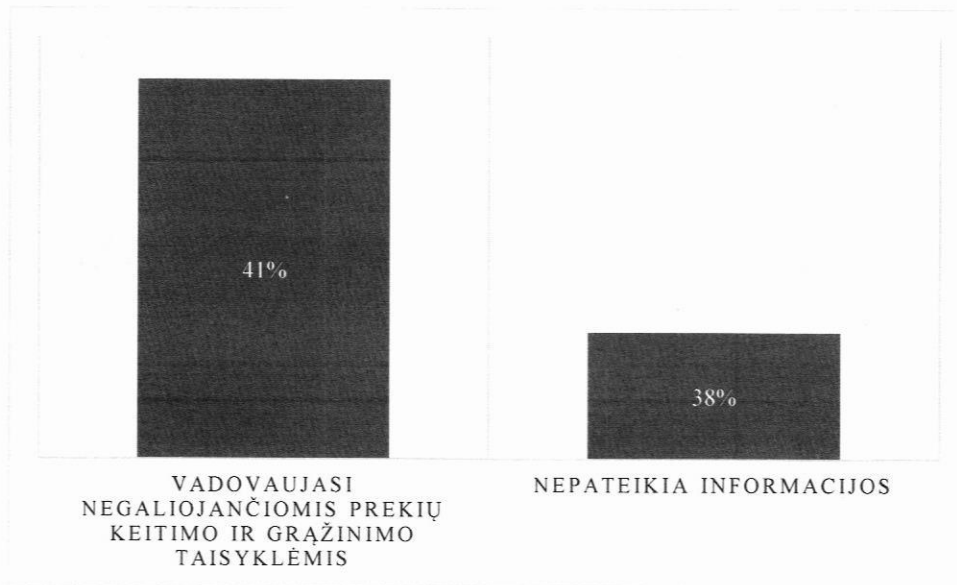
**Tyrimo uždaviniai:**

1. Išanalizuoti, kokiais teisės aktais, reglamentuojančiais nekokybiškų prekių keitimo ir gražinimo tvarką, vadovaujasi elektroninės parduotuvės;
2. Apžvelgti, ar elektroninės parduotuvės pateikia informaciją apie prekėms taikomą teisinę ir komercinę garantiją, tinkamumo vartoti terminą;
3. Apžvelgti, ar elektroninės parduotuvės pateikia informaciją apie neteisminę ginčų nagrinėjimo tvarką ir subjektus;
4. Peržiūrėti, kokią savo kontaktinę informaciją vartotojams pateikia elektroninės parduotuvės, atsižvelgiant į tai, kur ir koku formatu ši informacija pateikiama.

### I. INFORMACIJA APIE NEKOKYBIŠKŲ PREKIŲ KEITIMĄ IR GRAŽINIMĄ

Išanalizavus elektroninių parduotuvių sutarčių sąlygas bei interneto svetainėse pateiktą informaciją apie nekokybiškų prekių keitimą ir gražinimą, nustatyta, kad didelė dalis (41 proc.)

tirtų elektroninių parduotuvių vadovaujasi senos redakcijos arba nebegaliojančiais teisės aktais: Ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymu Nr. 258 patvirtintomis „Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklėmis“, Ūkio ministro 2001m. birželio 29 d. patvirtintu įsakymu Nr. 217 “Daiktų gražinimo ir keitimo taisyklės”. 38 proc. tirtų elektroninių parduotuvių nepateikia jokios informacijos apie teisės aktus, kuriais vadovaujasi.



Tyrimo metu nustatyta, kad keletas parduotuvių pateikia netinkamą informaciją apie vartotojų teises gražinant ir keičiant nekokybiškas prekes: 1. Apribojamos vartotojo, įsigijusio netinkamos kokybės prekę, teisės nurodant, kad prekės trūkumą turi patvirtinti autorizuotas servisas (nustato, ar prekė yra netinkamos kokybės dėl gamintojo kaltės, ar nėra pirkėjo netinkamo vartojimo sąlygotų pažeidimų, sugadinimų, ar nepakeistos detalės, sutampa pirktos ir gražintos prekės serijinis numeris ir pan.); 2. Vartotojas įpareigojamas nekokybišką prekę pristatyti į garantinio aptarnavimo įmonę; 3. Nekokybišką prekę vartotojas įpareigojamas pristatyti originalioje pakuotėje; 4. Suvaržoma vartotojų teisė į teisinę prekės garantiją nurodant, kad teisinė garantija negalioja visoms prekėms, kurioms yra taikoma gamintojo garantija. 5. Pateikiama neteisinga informacija apie prekės garantinį terminą (painiojant 14 dienų prekių keitimo ir gražinimo terminą taikomą kokybiškos prekėms). 6. Nepateikiama išsami informacija apie vartotojų teises įsigijus netinkamos kokybės prekę (nurodoma, kad nekokybiška prekė gali būti tik keičiama ir/ar taisoma).

## II. INFORMACIJA APIE TEISINĘ IR KOMERCINĘ GARANTIJĄ, TINKAMUMO NAUDOTI TERMINĄ

Išanalizavus elektroninių parduotuvių sutartyse bei interneto svetainėse pateiktą informaciją apie prekėms taikomą teisinę, komercinę garantiją bei tinkamumo naudoti terminus, nustatyta, kad tik 16 proc. elektroninių parduotuvių pateikia informaciją apie abi teises garantijas – teisinę ir komercinę. Vertinant, ar ši informacija yra pateikiama, buvo atsižvelgiama į informacijos išsamumą, t.y. ar akcentuojama, kad prekėms taikoma dviejų tipų garantija, ar nurodomas teisinės garantijos taikymo terminas, ar neapsiribojama bendromis nuostatomis ir nuorodomis į teisės aktus.

Tyrimas atskleidė, kad 29 proc. elektroninių parduotuvių pateikia informaciją tik apie komercinę (gamintojo) teikiamą garantiją prekėms. Pažymėtina, kad informacija apie komercinę garantiją dažniausiai pateikiama apsiribojant bendromis nuostatomis, informuojant, kad konkretūs komercinės garantijos terminai yra nurodomi prekių specifikacijose ir instrukcijose. Pirkimo pardavimo sąlygose dažnai pasitaiko nuostata, teigianti, jog pardavėjo teikiama kokybės garantija neapriboja ir nevaržo vartotojų teisių, kurias įsigijus netinkamos kokybės prekę ar paslaugą, jiems nustato teisės aktai, tačiau nedetalizuojama, kokia yra prekėms taikoma teisinė garantija.

