

Priemonių programos / projekto pavadinimas			Stebėsenos projektas „Vartotojui draugiška prekyba internetu“. 2020 m. kovo 16 d. Nr. 25-19				
Eil. Nr.	Planas (sąmata, nurodyta sutartyje)		Faktinės išlaidos				
	Išlaidų pavadinimas	Suma, eurai	Išlaidas įrodantis buhalterinės apskaitos dokumentas, jo data ir Nr.*	Išlaidų pavadinimas	Mokėjimo dokumento data ir Nr.	Suma (eurai)	Gavėjas
2.	Informacijos analizė, atmintinių verslininkams ir vartotojams parengimas; ekspertų darbas su verslininkais	2000					
2.1.			2020 m. rugpjūčio mėn. 6 d. s/f. Serija VTI Nr. 20-0801	Informacijos analizė, informacijos atmintinėms (verslininkams ir vartotojams) parengimas	2020-08-07 2020080701794745	1000	Duomenys neskelbiami
2.2.			2020 10 27 s/f. Serija VTI Nr. 20-1001	Ekspertų paslaugos	2020-10-27 2020102702113360	1000	Duomenys neskelbiami
3.	Informacijos viešinimas	2000					
			2020 m. gegužės 12 d. s/f. Nr. 020/05/12	Viešinimo paslaugos	2020-05-26 2020052600009868	1000	Duomenys neskelbiami
			2020 m. liepos 23 d s/f. Nr. 020/07/23	Viešinimo paslaugos	2020-07-27 2020072702188947	1000	Duomenys neskelbiami
	Iš viso		x	X	x		x
	Lėšų, gautų iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, suma (eurai)		x	X	x	x	x

Priemonių programos / projekto pavadinimas			Stebėsenos projektas „Vartotojui draugiška prekyba internetu“. 2020 m. kovo 16 d. Nr. 25-19				
Eil. Nr.	Planas (sąmata, nurodyta sutartyje)		Faktinės išlaidos				
	Išlaidų pavadinimas	Suma, eurai	Išlaidas įrodantis buhalterinės apskaitos dokumentas, jo data ir Nr.*	Išlaidų pavadinimas	Mokėjimo dokumento data ir Nr.	Suma (eurai)	Gavėjas
	Negautų lėšų suma (eurai)		x	X	x	x	x
				Grąžinta nepanaudotų lėšų			
							x

*Prie ataskaitos turi būti pridėtos išlaidas patvirtinančių dokumentų kopijos.

Punkto pakeitimai:

Nr. [896](#), 2014-09-03, paskelbta TAR 2014-09-11, i. k. 2014-12128

2. Priemonių programos / projekto įgyvendinimas

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

Projekto „Vartotojui draugiška prekyba internetu“
PASIEKTŲ REZULTATŲ ATASKAITA
2020 m. lapkričio 30 d.

Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas (toliau – LVOA) sėkmingai įgyvendino projektą „Vartotojui draugiška prekyba internetu“, kurią iš dalies finansavo Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (sutartis pasirašyta 2020 m. kovo 16 d. Nr.25-19).

Projektas – tai kompleksinė priemonė, užtikrinanti geresnę vartotojų teisių apsaugą el. prekybos srityje. Numatytos projekto veiklos: 150 Lietuvoje veikiančių internetinių parduotuvių stebėseną (ar jose skelbiama informacija pirkėjams atitinka privalomus reikalavimus; pagal stebėsenos rezultatus parengtos atmintinės vartotojams ir verslininkams (svarbiausi aspektai, ką reikia žinoti perkant ir parduodant internetu);

aktualiausios susijusios informacijos viešinimais įvairiais kanalais, prioritetą teikiant interneto ištekliams (socialiniai tinklai, interneto naujienų svetainės ir kt.).

Vykdant projektą pirmiausiai buvo sudaryti atitinkamose srityse dirbančių el. parduotuvių sąrašai. Pasirinktos sritys: vartojimo prekės; vaikų prekės; avalynė ir drabužiai; turizmo ir apgyvendinimo paslaugos. Atsižvelgiant į aktualijas (karantino metu kilusi banga prekiauti medicininėmis apsaugos priemonėmis, tokiomis kaip veido kaukės), buvo įtraukti ir apsaugos priemonėmis prekiaujantys subjektai. Sąrašai buvo derinami su VVTAT paskirtu projekto kuratoriumi (nuotolinės prekybos skyriaus vedėja Aida Gasiūnaitė-Stavginskienė), siekiant išvengti stebėsenos dubliavimo. Taip pat buvo parengti bei su VVTAT atstovais suderinti klausimynai, pagal kuriuos ir buvo vykdoma stebėseną. Tuomet LVOA ekspertai analizavo el. parduotuvėse skelbiamą informaciją, ar ji atitinka vartotojų teisių reikalavimus, ar skelbiami reklaminiai tekstai neperžengia ribų ir neturi nesąžiningos komercinės veiklos požymių.

Atlikus pirminę analizę buvo nustatyti dažniausiai aptinkami neatitikimai, paruoštos atmintinės verslininkams (priedas Nr. 1), akcentuojant aktualiausius dalykus, kuriuos jie turėtų žinoti ir taikyti savo el. parduotuvėse. Taip pat paruošta atmintinė internetu perkantiems vartotojams (priedas Nr. 2), – ko jie turėtų ieškoti el. parduotuvėje, kokia informacija jiems turi būti suteikta ir ko galima reikalauti, jei verslininkas pažeidžia vartotojo teisę į informaciją, neužtikrina pagrindinių jo teisių, kaip elgtis, jei prekė ar paslauga nekokybiška ir t.t.

Atlikus stebėseną kiekvienu atveju buvo parengti atskiri raštai verslininkams ir išsiųsti el. paštu. Duotas terminas (apie 3 savaites) atlikti korekcijas. Kartu su raštu buvo siunčiama ir atmintinė. Praėjus nustatytam laikui kiekviena el. parduotuvė buvo tikrinama dar kartą, ar informacija pakoreguota / papildyta pagal rekomendacijas. Jei ne, būdavo dar kartą susisiekiama su verslininkais el. paštu arba telefonu, dar kartą primenama apie aptiktus pažeidimus, patariama, kaip juos ištaisyti, derinamos korekcijos.

Projekto ekspertai pastebėjo, kad Lietuvos verslininkams, prekiaujantiems internetu vis dar trūksta informacijos apie vartotojų teisių reikalavimus, kurių jie privalo laikytis. Pavyzdžiui, išanalizavus daugiau nei 100 el. parduotuvių, nerasta nei viena svetainė, kuri atitiktų visus vartotojų teisių reikalavimus. Tiesa, pažeidimai labai skiriasi – nuo pasenusios informacijos iki tokių atvejų, kai nėra nurodyta nei pardavėjo tapatybė, nei el. pašto adresas, nei galutinė prekių kaina ar prekių pristatymo sąlygos, garantija nesuteikiama arba ji neatitinka teisės aktuose įtvirtintų terminų. Ypač informacijos vartotojams trūksta interneto parduotuvėse, veikiančiose socialiniuose tinkluose (sudėtinga identifikuoti

pardavėją, o prekės kaina atskleidžiama tik parašius asmeninę žinutę), nors jei socialinė paskyra naudojama verslo tikslais, jai taikomi tokie pat reikalavimai, kaip ir el. svetainėms. Tikėtina, kad kilus problemų, tikimybė atsisakyti sutarties ar reikalauti prekės garantijos būtų labai maža. Neretai el. parduotuvėse buvo aptikta ir nesąžiningos komercinės veiklos požymių – pavyzdžiui, tai, kad prekėms suteikiama 2 m. garantija arba, kad prekę galima gražinti per 14 dienų, pateikiama kaip išskirtinė paslauga klientams, nors šių reikalavimų privaloma laikytis.

Tačiau verslininkai daugumoje atvejų nėra piktybiški – nurodant pažeidimus jie laikosi rekomendacijų ir bendradarbiauja (tiesa, su kai kuriais tenka bendrauti ne vieną kartą). Projekto ekspertai pastebėjo, kad pateikiant informaciją aktuali kompetencijos problema – dauguma verslininkų nėra teisininkai ir jiems sudėtinga aiškiai pateikti būtiną informaciją. Tuomet rengiamos pakankamai painios taisyklės, su pertekline informacija. Vykdam projektą ekspertai padėjo verslininkams tinkamai, trumpai suformuluoti informaciją, tačiau vertėtų šiai problemai skirti daugiau dėmesio – galbūt parengti rekomendacines taisykles ar tiesiog privalomos informacijos blokus, kuriuos būtų galima tiesiog patalpinti svetainėse.

Viso išanalizavus 151 el. parduotuvę ir padirbėjus su verslininkais, kad jie pakoreguotų ar papildytų informaciją, liko pažeidimų 29 svetainėse (visas sąrašas išanalizuotų subjektų pridedamas, priedas Nr. 3).

Dažniausiai nepateikiama informacija apie teisinę garantiją (CK 6.228-7 str. 10); vartotojo teisė pasinaudoti neteisimine skundų ir žalos atlyginimo tvarka, sprendžiant ginčus (CK 6.228-7 str. 16 p.); nenurodyta nuoroda į El. ginčų platformą. Remiamasi nebegaliojančiais teisės aktais (Daiktų pardavimo taisyklės), nurodyti nebeveikiantys bankai.

Vykdam projektą buvo vykdoma intensyvi informacijos viešinimo kampanija – skelbiami projekto tikslai, pasiekti rezultatai, verslininkams ir vartotojams aktuali informacija (priedas Nr. 4).

Projekto ekspertai pastebi, kad projektas atnešė naudingų ir apčiuopiamų rezultatų ne tik todėl, kad dauguma verslininkų pasinaudojo rekomendacijomis ir pateikė būtiną informaciją, tačiau informacija pasiekė plačią auditoriją. LVOA pradėjo gauti ir kitų el. prekybą vystančių verslo subjektų prašymų patikrinti jų parduotuvėse skelbiamą informaciją ir pateikti pastabas, kuo ją reikėtų papildyti, kad atitiktų reikalavimus.

Projektą planuota užbaigti 2020 m. spalio mėnesį, tačiau dėl gerokai intensyvesnio bendravimo su verslininkais (el. parduotuvių valdytojais), derinant ir koreguojant privalomą informaciją, skelbiamą jų svetainėse, veiklos buvo tęsiamos ir lapkričio mėnesį, baigtos iki VVTAT nustatyto programų užbaigimo termino, 2020 m. lapkričio 16 d.

REKOMENDACIJOS

- Daugumai verslininkų trūksta ne tik informacijos apie vartotojų teises, bet ir teisinių žinių, todėl būtų tikslinga didesnė informacijos sklaida bei pavyzdinės taisyklės ar informacijos blokai, kurių galima patalpinti į svetaines (privaloma skelbti informacija, aiškiai ir tiksliai suformuluota), adaptavus pagal konkrečios parduotuvės specifiką.
- Reikėtų daugiau dėmesio skirti el. parduotuvėms, veikiančioms socialiniuose tinkluose, nes jose praktiškai neskelbiama jokia privaloma informacija, dažnai net nenurodyta pardavėjo tapatybė. Svarbu būtų parengti šiai grupei adaptuotus privalomos informacijos rinkinius, atsižvelgiant į techninius aspektus (pavyzdžiui, Facebook tinkle yra ribota informacijos apimtis, todėl ją reikėtų pateikti labai koncentruotai).

Vartotojų asociacijos
vadovas

(parašas)

Eglė Kybartienė
(vardas ir pavardė)

Vyriausiasis
finansininkas

(parašas)

(vardas ir pavardė)

PATVIRTINTA	
	(Valstybinės vartotojų teisių pasaugos tarnybos atsakingo asmens pareigos, vardas, pavardė, parašas, data)

Papildyta priedu:

Nr. [170](#), 2012-02-07, Žin., 2012, Nr. 22-1008 (2012-02-18), i. k. 1121100NUTA00000170