

KĄ BŪTINA ŽINOTI PREKIAUJANT INTERNETU?

Verslininko atmintinė

Privaloma informacija, kurią vartotojas turi lengvai rasti el. parduotuvėje



- Verslo subjekto duomenys (pavadinimas, teisinė forma, kontaktinė informacija, el. pašto adresas skundų pateikimui ir kt.).
- Pagrindinės prekės ar paslaugos savybės.
- Bendra siūlomų prekių ar paslaugų kaina, į kurią įskaičiuoti visi mokesčiai, papildomos vežimo, pristatymo ir kitos išlaidos, arba informacija apie tai, kad gali tekti jas apmokėti.
- Aiškiai pateikta informacija apie prekių pristatymo terminus, sutarties vykdymo tvarką ir galimus mokėjimo būdus.
- Vartotojo teisė nurodant priežastis atsisakyti sutarties per 14 dienų (su pavyzdine sutarties atsisakymo forma) arba informacija, kad vartotojas neturi teisės atsisakyti sutarties.
- Informacija, kas padengs prekių grąžinimo išlaidas vartotojui atsisakius sutarties.
- Informacija apie teisinę prekės garantiją, jei taikoma – komercinės garantijos sąlygos.
- Skundų pateikimo ir nagrinėjimo tvarka, informacija apie neteisminio sprendimo subjektus, kurie yra kompetentingi spręsti vartojimo ginčus.

Sutarties atsisakymo teisė

- Vartotojas turi teisę nepatirdamas papildomų išlaidų ir nurodydamas priežastis atsisakyti internetu sudarytos sutarties per 14 dienų ir grąžinti prekę, net jei ją įsigijo su nuolaida ar išpardavimo metu (CK 6.228¹⁰ str. 2 d. numatytos išimtys, kokių sutarčių negalima atsisakyti). Grąžinama prekė turi būti nesugadinta, nenaudota, nepažeistos prekinės išvaizdos. Jei prekiautojas neinformavo vartotojo apie šią jo teisę, vartotojas sutarties gali atsisakyti per 12 mėnesių.
- Vartotojas apie sutarties atsisakymą turi informuoti verslininką pateikęs tinkamai užpildytą pavyzdinę sutarties atsisakymo formą (ji turėtų būti patalpinta el. parduotuvėje) arba aiškiai pareiškęs norą atsisakyti sutarties. Ne vėliau kaip per 14 dienų nuo tokio pranešimo dienos vartotojas turi grąžinti prekes verslininkui.
- Gavęs vartotojo pranešimą apie sutarties atsisakymą, verslininkas turi per 14 dienų grąžinti vartotojui visas šio sumokėtas sumas, įskaitant vartotojo apmokėtas prekių pristatymo išlaidas.
- Verslininkas gali negrąžinti vartotojui jo sumokėtų sumų tol, kol prekės negrąžintos verslininkui arba kol vartotojas pateikia įrodymą, kad prekės jam yra išsiųstos.



Teisinė garantija



- Lietuvoje, kaip ir visoje Europos Sąjungoje, prekėms suteikiama mažiausiai dvejų metų teisinė garantija. Tai reiškia, kad jei prekė nekokybiška, pardavėjas privalo ją nemokamai pataisyti, pakeisti, o jei nėra tokios galimybės – sumažinti kainą arba grąžinti sumokėtus pinigus. Vartotojas neturi teisės nutraukti sutarties, jeigu daikto trūkumas yra mažareikšmis.
- Pasinaudoti teisine garantija vartotojas gali ir tuomet, jei prekė yra kokybiška, tačiau neatitinka pirkimo metu pardavėjo pateikto reklaminio prekės aprašymo.
- Nekokybiškos prekės grąžinimo išlaidos tenka pardavėjui. Pardavėjas tokiu atveju neturi teisės išskaičiuoti prekės vertės praradimo mokesčio ar, pakeitęs nekokybišką prekę tinkamos kokybės preke, prašyti, kad vartotojas sumokėtų kainų skirtumą.
- Pateikęs reikalavimą dėl teisinės garantijos taikymo, vartotojas turi pateikti prašymą bei prekės įsigijimą patvirtinančius dokumentus.

Svarbu

- Verslininkas turi pristatyti prekes ne vėliau kaip per 30 dienų nuo sutarties sudarymo dienos. Jei prekės pristatymo data pasikeičia ir vartotojas nesutinka laukti, jis turi teisę nutraukti sutartį ir kuo greičiau atgauti sumokėtus pinigus.
- Verslininkas turi valstybine kalba pateikti prekės instrukciją, kuri apimtų svarbiausius saugaus prekės naudojimo aspektus bei informaciją apie tinkamą prekės naudojimą.
- Vartotojas, manantis, kad buvo pažeistos jo teisės, turi raštu kreiptis į verslininką ir išdėstyti savo reikalavimus. Verslininkas privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nemokamai išnagrinėti prašymą ir pateikti išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Jei problemos išspręsti nepavyksta, vartotojas turi teisę kreiptis į vartotojų teises ginančias institucijas bei į teismą.



Kodėl verslui svarbu užtikrinti vartotojų teises?

Vartotojai žino savo teises ir renkasi sąžiningų bei patikimų verslininkų prekes ar paslaugas.

Nesilaikantiems reikalavimų verslininkams gali tekti sumokėti nemažą baudą, o už sistemingus ir šiurkščius vartotojų teisių pažeidimus Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi teisę taikyti griežčiausią priemonę – blokuoti el. parduotuvės veiklą.

Jei norite sužinoti daugiau informacijos apie privalomus vartotojų teisių reikalavimus vykdant el. prekybą, kreipkitės į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (www.vvat.lt).

Projektas „Vartotojams draugiška prekyba internetu“

Projektą remia



Projektą įgyvendina



LVOA

LIETUVOS VARTOTOJŲ
ORGANIZACIJŲ
ALJANSAS