



Europos
Komisija

ES VARTOTOJŲ TEISĖS
NAUDA VARTOTOJAMS,
NAUDA JŪSŲ VERSLUI



Žinokite vartotojų teises



Visoje ES vartotojai turi teisę į sąžiningą elgesį, teisingą informavimą ir galimybę gauti žalos atlyginimą, jei kyla problemų. Išmanydami šias teises galėsite išsaugoti vertingiausią savo turtą – vartotojus, ir pagausinti jų skaičių.

- > Iki sutarties sudarymo pateikite vartotojams visą reikiamą informaciją.
- > Kilus problemai, ją spręskite laikydamiesi teisės aktų reikalavimų.

Pataisykite arba pakeiskite netinkamos kokybės prekes



Bet kokia ES internetu ar parduotuvėje parduodama prekė turi atitikti jos aprašymą, ir būti tinkamos kokybės. Priešingu atveju vartotojai turi teisę pirmiausia reikalauti, kad ją nemokamai pataisyty arba pakeistų. Jei prekės pataisyti arba pakeisti negalite, vartotojai turi teisę prašyti grąžinti pinigus arba sumažinti prekės kainą (kai kuriose šalyse jie patys gali pasirinkti vieną iš šių galimybių).

Šios teisės galioja ne mažiau kaip dvejuis metais nuo prekės įsigijimo arba nuo jos pristatymo dienos. Pirmuosius šešis mėnesius pareiga įrodyti, kad prekė buvo be trūkumų, tenka pardavėjui. Šiam laikotarpiui pasibaigus, vartotojas turi pats pateikti įrodymus, kad trūkumai egzistavo prekės įsigijimo metu. Kai kuriose šalyse nustatyti ilgesni laikotarpiai. Valstybėje narėje, kurioje vykdate savo veiklą, taikomas taisyklės rasite [apsilankę ec.europa.eu/consumers/notification](http://ec.europa.eu/consumers/notification)

Pateikite visą informaciją apie parduodamas prekes

Reklamuodami, parduodami prekes ar teikdami paslaugas ES, turite užtikrinti pateikiamos informacijos tikslumą ir išsamumą, kad vartotojai galėtų pagrįstai pasirinkti.

Jūsų parengtų sutarčių sąlygos turi būti sąžiningos, išdėstytos aiškiai ir suprantamai. Visi sutarties neaiškumai bus aiškinami vartotojo naudai, o nesąžiningos sąlygos nebus privalomos vykdyti.

Taigi pateikite reikalingą informaciją apie prekių ypatybes, kainą, mokėjimo ir pristatymo sąlygas, taip pat apie savo tapatybę ir kontaktinius duomenis bei sutarties galiojimo laiką ir jos atsisakymo sąlygas. Tai padės išvengti brangiai kainuojančių ginčų ir vartotojų nusivylimo, be to, jūs neprarosite klientų.



Grąžinkite pinigus už internetu pirktas prekes, grąžintas per dvi savaites



Siekiant paskatinti pasitikėjimą prekyba internetu ir padidinti prekybos internetu konkurencingumą, visoje ES vartotojai per 14 dienų gali persigalvoti ir grąžinti prekes (nenurodydami priežasties).

Svarbu žinoti, kad visus pinigus grąžinti turite tik tuo atveju, jei prekė yra tokios būklės, kad ją būtų galima parduoti dar kartą. Vartotojai turi teisę apžiūrėti prekę, bet negali jos naudoti. Pavyzdžiui, batus galima pasimatuoti namuose, tačiau negalima jų avėti lauke.

**Atgaukite pinigus,
pasinaudoję Europos
ieškinių dėl nedidelių sumų
nagrinėjimo procedūra**



Jei tiesiogiai su vartotoju arba padedant Europos vartotojų centrui problemos (pavyzdžiui, dėl trūkstanto mokėjimo) išspręsti nepavyksta, tam tikrais atvejais galite pasinaudoti ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra (visose ES valstybėse narėse, išskyrus Daniją). Tai sparti ir ekonomiška įprasto teismo proceso alternatyva. Šiuo metu ja galima pasinaudoti ginčiuose dėl internetinių sandorių, kurių suma yra ne didesnė kaip 2 000 EUR. Tam pakanka pateikti standartinę ieškinio dėl nedidelės sumos formą.

Svarbiausia – žinokite ir gerbkite vartotojų teises, tuomet neprisireiks ir ginčų sprendimo procedūrų.

**Ginčus su užsienio
vartotojais spręskite
savo šalyje**

Ginčų sprendimas su užsienio vartotojais gali brangiai kainuoti abiem pusėms. Europos vartotojų centrai gali padėti išsiaiškinti ginčo šalių teises ir abiem pusėms pasiekti taikų susitarimą. Jie taip pat patars, ką daryti toliau, jei susitarti nepavyko.



Daugiau apie tai skaitykite europa.eu/youreurope/business

Kreipkitės į artimiausią Europos įmonių informacijos centrą

een.ec.europa.eu

#EU4Consumers