



ŠMŠM



APIE VARTOTOJŲ TEISES

MOKSLEIVIAMS

2022-2023 M.

PAMOKŲ PASIŪLYMAS MOKYTOJAMS

SAVOKOS

Vartotojas

fizinis asmuo, perkantis prekes ir paslaugas.



Verslininkas

fizinis arba juridinis asmuo, sudarantis verslo susitarimus.



Klausimai diskusijai:

- Kokie požymiai nurodo, jog esate vartotojai?
- Kokias prekes/paslaugas dažniausiai vartojate? *(Ar moksleiviai atkreipia dėmesį į elektrą, vandenį? Tai yra taip pat vartojimo paslaugos.)*
- Be kokių produktų neįsivaizduojate savo dienos?
- Jeigu vienas verslininkas perka iš kito verslininko, ar jis bus laikomas vartotoju?

VARTOTOJO TEISĖS

VARTOTOJAI TURI TEISĘ:



- Savo nuožiūra **įsigyti** ir naudoti **prekes ir paslaugas** (pasirinkti pardavėją, paslaugų teikėją). Vartotojų įsigyjamos prekės bei paslaugos turi būti **saugios** ir **tinkamos kokybės**;



- Vartotojams turi būti suteikiama teisinga ir visapusiška **informacija** (lietuvių kalba) **apie parduodamas prekes, teikiamas paslaugas**. Vartotojas, įsigydamas, prekę ar paslaugą tiek parduotuvėje, tiek internetu turi gauti išsamią ir aiškią informaciją apie įsigyjamą produktą.



- Vartotojai turi teisę **gauti informaciją apie** savo kaip **vartotojo teisių gynimą**, o kilus ginčui su pardavėju ar paslaugos teikėju – turi **teisę ginti savo teises** bei reikalauti nuostolių atlyginimo. Nepavykus ginčo išspręsti su pardavėju, vartotojai gali kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą.



- Vartotojai gali jungtis į vartotojų **asociacijas**;
- Vartotojai turi teisę į **švietimą** vartojimo srityje.



Situacija diskusijai:

Augustė kartu su mama nuėjo į avalynės parduotuvę ir išsirinko dailius batelius. Grįžusi namo Augustė dar kartą pasimatavo, pasidžiaugė, jog bateliai puikiai tinka, o kitą dieną išbėgo su naujaisiais bateliais į mokyklą. Grįžtant iš mokyklos pradėjo lyti, bateliai sušlapo ir suplyšo... Augustė nusiminusi parodė suplyšusius batelius. Mama apžiūrėjo batelius ir nutarė nuvykti į parduotuvę, kurioje praėjusią dieną batelius nupirko. Atvykusios į parduotuvę parodė batelius ir pirkimo kvitą pardavėjai, kuri apžiūrėjusi prekę pasakė, kad bateliai nėra skirti vaikščioti lauke, o tik kambaryje, tačiau perkant batelius nei Augustė, nei jos mama nebuvo apie tai įspėtos. Kadangi jokia batelių dėvėjimo ir priežiūros instrukcija nebuvo duota perkant batelius, pardavėja sugrąžino pinigus Augustės mamai. Nuvykę į kitą parduotuvę, įsigijo kitus, lauke vaikščioti tinkamus batelius.

Kaip manote, kokiomis vartotojo teisėmis pasinaudojo Augustė ir jos mama?

(teise pirkti; teise įsigyti kokybiškas prekes; vartotojo informavimo teise; teise ginti savo kaip vartotojo teises)



Užduotis

Paveikslėliuose matote nekokybiškus batus. Nupieškite puikios būklės batus ir palyginkite. Kokius matote skirtumus? (suplyšusius, "išsižiojusių" padu, nulūžusiu kulniuku ar kt.).



VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA



VARTOTOJŲ IR
VERSLININKŲ
ŠVIETIMAS IR JŲ
GINČŲ SPRENDIMAS



NESAŽININGOS
KOMERCINĖS VEIKLOS
IR REKLAMOS
PRIEŽIŪRA



VARTOJIMO SUTARČIŲ
NESAŽININGŲ SĄLYGŲ
PRIEŽIŪRA



NE MAISTO
PRODUKTŲ RINKOS
PRIEŽIŪRA



TURIZMO PASLAUGŲ
TEIKĖJŲ PRIEŽIŪRA

Kas yra VVTAT?

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra valstybės įstaiga, užtikrinanti vartotojų teisių apsaugą.

Ką veikia VVTAT?

- Prižiūri, kaip verslininkai laikosi nustatytų vartotojų teisių apsaugos reikalavimų;
- Sprendžia ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų;
- Prižiūri, kaip verslininkai laikosi sąžiningos prekybos ir reklamos reikalavimų.
- Prižiūri, ar sutartyse nėra nesąžiningų sąlygų;
- Prižiūri ne maisto produktų saugą ir kokybę bei ženklumą;
- Vykdo turizmo organizatorių priežiūrą;
- Priima ir derina teisės aktus, susijusius su vartotojų teisių apsauga;
- Taiko įstatymų nustatytas baudas verslininkams;
- Organizuoja vartotojų švietimą;
- Keičiasi informacija kartu su kitomis institucijomis bei Europos Sąjungos valstybėmis narėmis.



Klausimai diskusijai:

- Kam reikalinga VVTAT?
- Kada kreiptumėtės į VVTAT?
- Kaip manote, kas pavaizduota VVTAT logotipe?
(ką reiškia žmogeliukai jame)

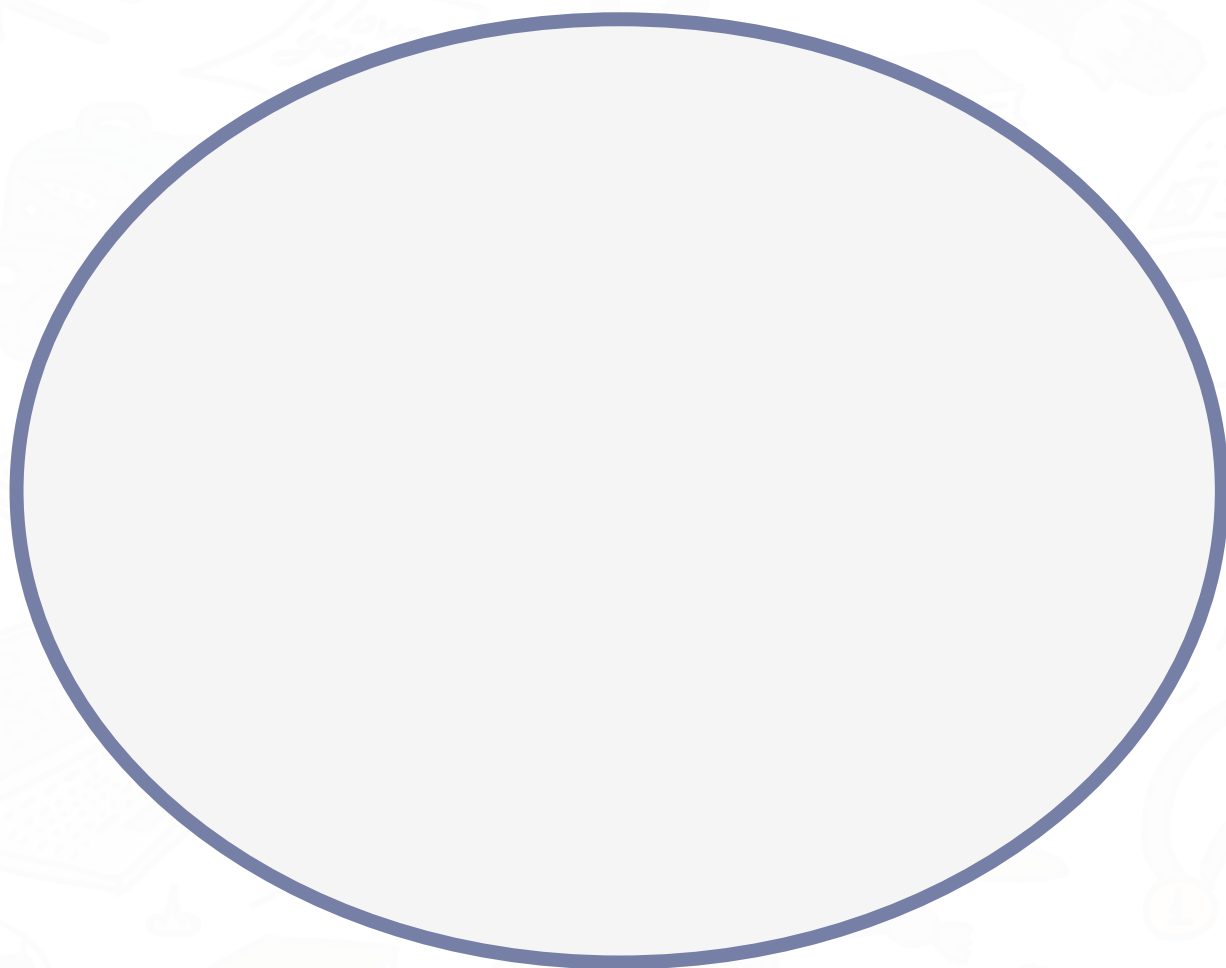




Užduotis

Nupieškite savo sugalvotą logotipą apie vartotojų teises.

MANO SUKURTAS VVTAT LOGOTIPAS



EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS



Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) veikia **27** Europos Sąjungos valstybėse narėse:

Belgijoje, Italijoje, Liuksemburge, Nyderlanduose, Prancūzijoje, Vokietijoje, Airijoje, Danijoje, Graikijoje, Ispanijoje, Portugalijoje, Austrijoje, Suomijoje, Švedijoje, Čekijoje, Kipre, Lietuvoje, Latvijoje, Estijoje, Lenkijoje, Maltoje, Slovakijoje, Slovėnijoje, Vengrijoje, Bulgarijoje, Rumunijoje, Kroatijoje.

Taip pat Norvegijoje ir Islandijoje.

Europos vartotojų centras Lietuvoje įsteigtas Europos Komisijos ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos susitarimu, ir veikia nuo 2005 m.



Paveikslėlyje spalvotai pažymėtos Europos Sąjungos valstybės narės.

Europos vartotojų centras Lietuvoje:

- informuos apie jūsų, kaip vartotojo, teises ir galimybes ES;
- suteiks nemokamą konsultaciją konkrečiu atveju;
- supažindins su ES ir nacionalinės teisės pagrindais, ginčiais vartotojų;
- bendradarbiaudamas su kitų ES šalių Europos vartotojų centrais, padės taikiu būdu išspręsti skundą (ginčą);
- padės siekti kompensacijos už patirtus nuostolius;



Klausimai diskusijai:

- Kur kreiptumėtės, jeigu Lenkijoje įsigytumėte nekokybišką sportinį kostiumą arba Italijoje – nekokybiškus batus? O jeigu nusileidote lėktuvu ir pastebėjote, kad jūsų lagaminas sugadintas? (*pirmiausia, į pardavėją/paslaugos tiekėją/oro vežėją, o jeigu nepavyksta išspręsti problemos ir pardavėjas/paslaugos teikėjas registruotas kitoje ES šalyje – į Europos vartotojų centrą Lietuvoje*).
- Kokiose Europos sąjungos šalyse veikia Europos vartotojų centras?



Užduotis

- Pažymėkite šalis, kuriose veikia EVC tinklas.
- Pažymėkite šalis, kuriose keliavote.



ES šalys

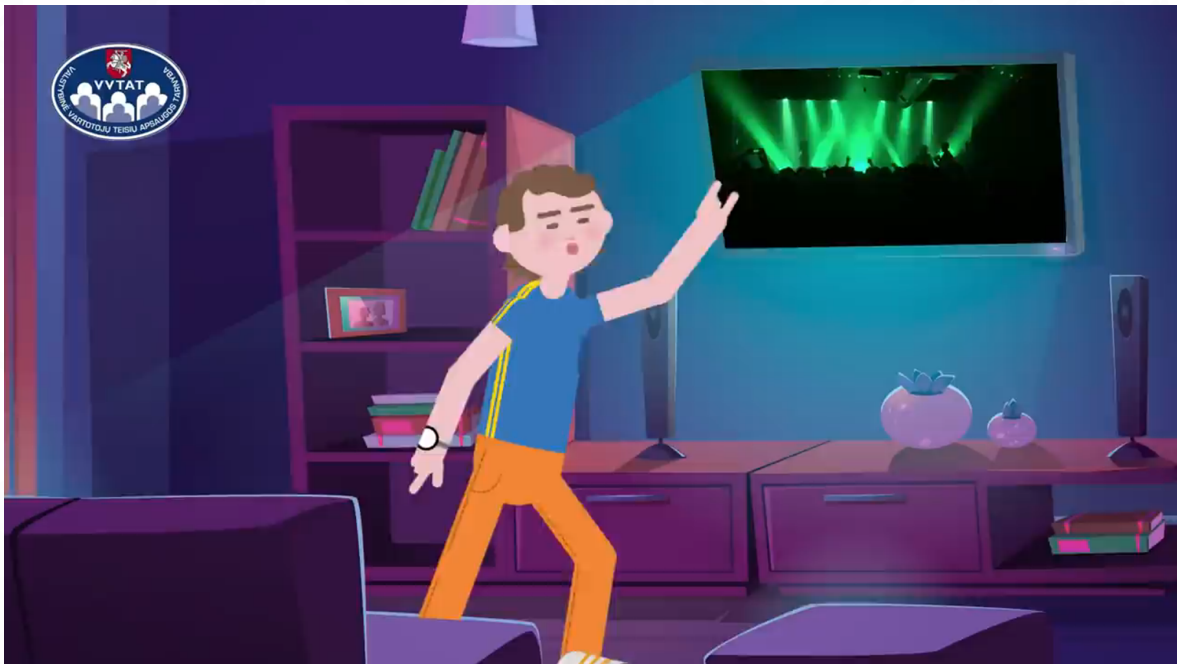
- Airija
- Austrija
- Belgija
- Bulgarija
- Čekija
- Danija
- Estija
- Graikija
- Ispanija
- Italija
- Kipras
- Kroatija
- Latvija
- Lenkija
- Lietuva
- Liuksemburgas
- Malta
- Nyderlandai
- Portugalija
- Prancūzija
- Rumunija
- Slovakija

Kitos šalys

- Norvegija
- Jungtinė Karalystė
- Islandija
- Slovėnija
- Suomija
- Švedija
- Vengrija
- Vokietija

KUR KREIPTIS, JEI KILO GINČAS

Jei yra galimybė, peržiūrimas vaizdo įrašas Youtube kanale arba parengtose pridedamose skaidrėse (7 psl.)



Institucijos pagal sritis pridedamose skaidrėse (8 psl.)



Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) – nagrinėja ginčus, kilusius dėl ne maisto produktų, turizmo, laisvalaikio, remonto, valymo paslaugų.



Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba nagrinėja ginčus elektroninių ryšių bei pašto paslaugos srityje (internetas, televizija, siuntiniai).



Lietuvos bankas nagrinėja ginčus dėl finansinių paslaugų.



Valstybinė energetikos reguliavimo taryba nagrinėja ginčus energetikos srityje (vandens, elektros, dujų ir kt.)



Lietuvos advokatūra nagrinėja ginčus dėl advokatų paslaugų.



Klausimai diskusijai:

- Ar be VVTAT yra daugiau institucijų, nagrinėjančių vartotojų ginčus?
- Kur kreiptumėtės, jeigu neveiktų internetas, o interneto tiekėjas neatvyktų pašalinti gedimo?
- Kur kreiptumėtės, jeigu elektros tiekėjas nebeteiktų elektros?



Užduotis

Sujunkite rodyklėmis kilusią problemą (kairėje) ir ginčą sprendžiančią instituciją (dešinėje).



Neveikia internetas, o interneto tiekėjas atsisako bendradarbiauti.



Parduotuvėje neleidžia atsiskaityti banko kortele.



Sugedo prieš kelias dienas nupirkta skalbyklė, o pardavėjas atsisako taisyti.



Labai didelė sąskaita už elektrą, o elektros tiekėjas atsisako paaiškinti, kodėl sąskaitoje tokia suma.



Advokatas netinkamai pateikė dokumentus teismui.

Ryšių reguliavimo tarnyba



Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba



Lietuvos Bankas



Lietuvos advokatūra



Valstybinė energetikos reguliavimo taryba





Užduoties atsakymai



Neveikia internetas, o interneto tiekėjas atsisako bendradarbiauti.

Ryšių reguliavimo tarnyba



Parduotuvėje neleidžia atsiskaityti banko kortele.

Valstybinė vartotojų
teisių apsaugos tarnyba



Sugedo prieš kelias dienas
nupirkta skalbyklė, o
pardavėjas atsisako taisyti.

Lietuvos Bankas



Labai didelė sąskaita
už elektrą, o elektros
tiekėjas atsisako
paiškinti, kodėl sąskaitoje
tokia suma.

Lietuvos advokatūra

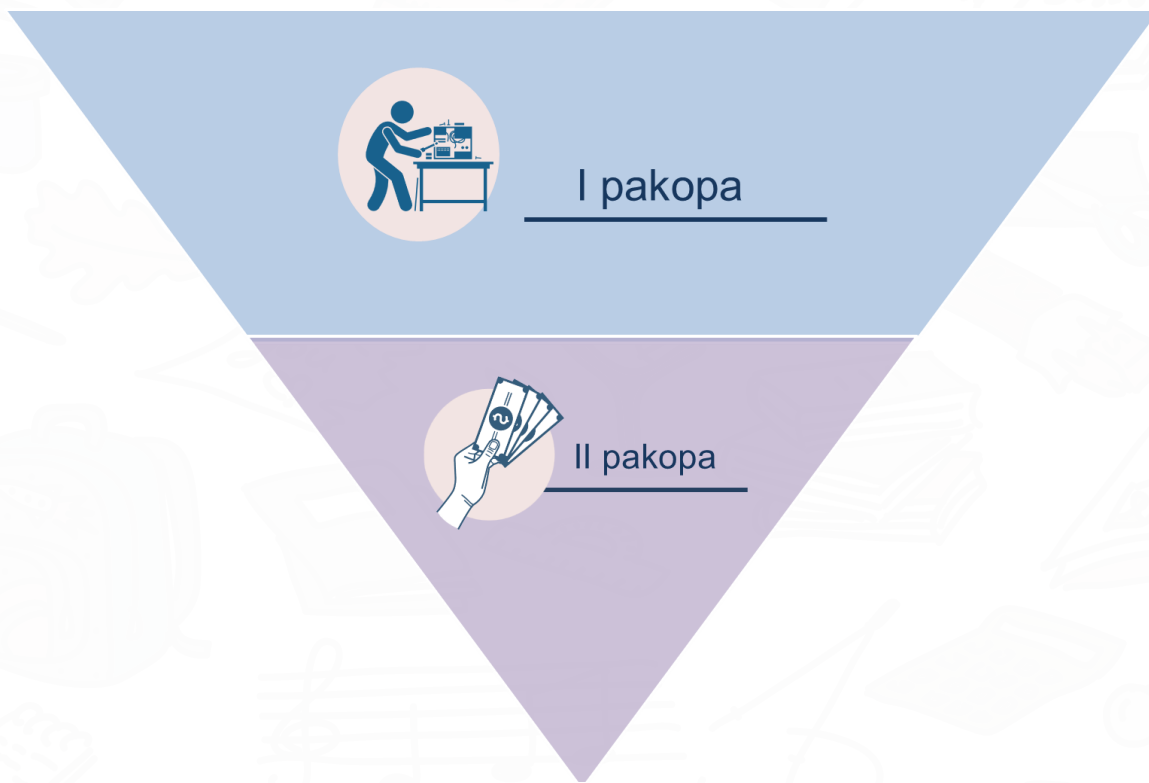


Advokatas netinkamai
pateikė dokumentus
teismui.

Valstybinė energetikos
reguliavimo taryba



VARTOTOJO TEISĖS, ĮSIGIJUS NEKOKYBIŠKĄ PREKĘ



Vartotojas turi teisę pasirinkti reikalauti prekę pataisyti (remontuoti) arba reikalauti ją pakeisti.

Siekiama, kad vartotojas pasinaudotų jo teisių užtikrinimo būdais „žingsniais“.

1 žingsnis

Jeigu paaiškėja, kad prekę yra nekokybiška, pirmiausia vartotojas turi teisę į prekės tinkamos kokybės užtikrinimą, t. y. – vartotojas renkasi, ar reikalauti prekę **pataisyti**, ar **pakeisti**.

2 žingsnis

Verslininkui tinkamai nepataisius prekės ar jos nepakeitus tinkamos kokybės preke, vartotojas turi teisę reikalauti **sumažinti prekės kainą** arba paprašyti **grąžinti sumokėtus pinigus** (nutraukti pirkimo–pardavimo sutartį) (antroji pakopa).



Situacija diskusijai:

Rimo tėtis įsigijo naują fotoaparata. Išbandęs namie, pastebėjo, jog fotoaparato priartinimo funkcija neveikia – ji užsikirtusi. Kitą dieną Rimo tėtis kreipėsi į parduotuvę, pateikė kasos kvitą ir paprašė priimti prekę atgal bei sugrąžinti sumokėtus pinigus.

Kaip manote, ką pasiūlė pardavėjas?

(Pirmiausia pardavėjas galėjo pasiūlyti sutaisyti prekę.

Jeigu sutaisyti nebūtų įmanoma, turėtų grąžinti sumokėtus pinigus).

VARTOTOJO PAREIGOS



Vartotojai turi ne tik **teises**, bet ir **pareigas**, turi elgtis sąžiningai ir atidžiai. Verta įsidėmėti šias vartotojo pareigas:

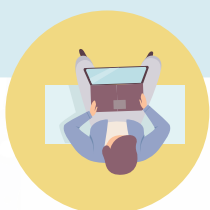


Pareiga saugoti pirkimo dokumentą

Įsigydamas prekes ar paslaugas vartotojas visada turi paprašyti pardavėjo pateikti kvitą ir jį saugoti. Visi teisėti vartotojo reikalavimai vykdomi tik pateikus pirkimą patvirtinantį dokumentą.

Pareiga susipažinti su pateikta informacija

Prieš pirkdamas prekes ar paslaugas, vartotojas visada turi susipažinti verslininko pateikta informacija.



Pareiga kreiptis į verslininką

Jeigu vartotojas susidūrė su nesklandumais, įsigijęs prekę ar paslaugą, pirmiausia privalo kreiptis į verslininką. Jei verslininkas per 14 dienų nepateikia atsakymo arba nesutinka tenkinti vartotojo reikalavimo, vartotojas turite teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (VVTAT).

Pareiga apžiūrėti prekę

Vartotojas turi atidžiai apžiūrėti prekę tiek parduotuvėje, tiek atsiimdamas ją iš kurjerio. Jei vartotojas pastebi prekės pažeidimų ar neatitikimų – turi nedelsiant pranešti pardavėjui.



Situacija diskusijai:

Viltės mama internetu įsigijo kavos aparatą. Atvykus kurjeriui paėmė siuntą ir pasirašė, kad prekę gavo. Atsidariusi siuntos dėžę, pastebėjo, jog viena iš prietaiso detalių yra nulūžusi.

Kaip manote, kaip turėjo elgtis Viltės mama?
(Kurjeriui pristačius siuntą, reikėjo atidaryti ir įvertinti, ar prekę nėra pažeista. Jeigu prekę sugadinta, kreiptis į pardavėją raštu, pateikti pirkimo kvitą bei nurodyti reikalavimą – pakeisti ar sutaisyti prekę. Nesant galimybės pakeisti ar sutaisyti – prašyti grąžinti sumokėtus pinigus).



surašytus žodžius ir perskaitysite

KVITAS

INFORMACIJA

GRAŽINTI

PREKĖ

PARDAVĖJAS

PAKEISTI

PASLAUGA

SKUNDAS

TEISÈS

KAINA

GINČAS

PAREIGOS

[illegible]

,



SURASK ŽODŽIUS –

PERSKAITYSI SAKINĮ



S	K	U	N	D	A	S	V	A	R	I
A	T	A	G	O	T	O	J	A	N	T
J	K	S	I	S	T	U	R	F	P	N
Ė	V	Ė	N	N	I	N	O	A	A	I
V	I	S	Č	E	A	R	R	T	S	Ž
A	T	I	A	I	M	E	K	T	L	A
D	A	E	S	A	I	E	I	S	A	R
R	S	T	C	G	E	S	B	E	U	G
A	T	I	O	P	R	E	K	Ė	G	I
P	J	S	R	P	A	R	E	I	A	G
A	P	A	K	E	I	S	T	I	A	S

KVITAS

INFORMACIJA

GRAŽINTI

PREKĖ

PARDAVĖJAS

PAKEISTI

PASLAUGA

SKUNDAS

TEISĖS

KAINA

GINČAS

PAREIGOS

V A R T O T O J A S T U R I N E T I K

T E I S Ė S , B E T I R P A R E I G A S !

NESAUGŪS PRODUKTAI

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) prižiūri, ar tiekiami ne maisto produktai atitinka ne maisto produktų saugos, kokybės, ženklinimo reikalavimus.

Kiekvienas vartotojas gali patikrinti, ar norimas įsigyti daiktas nėra paskelbtas nesaugiu. Tą padaryti gali atsidaręs interneto tinklalapį **Saugos vartai** (angl. *Safety Gate*), kuriame skelbiama informacija apie nustatytus nesaugius produktus visoje Europos Sąjungoje.

Apie pavojingus ir nesaugius produktus taip pat skelbiama ir VVTAT socialinėse paskyrose



Užduotis

Jeigu yra galimybė naudotis internetu, ES duomenų bazėje "Saugos vartai", naudodamiesi filtrais, raskite paskelbtus nesaugius žaislus/ vaikiškus rūbus (<https://ec.europa.eu/safety-gate/> / įspėjimai/ įspėjimų paieška). (Kaip vykdyti paiešką, detaliau nurodyta pridedamų skaidrių 13 psl.)

Aptarkite, kodėl jie yra paskelbti kaip pavojingi ar nesaugūs.

NESAUGŪS PRODUKTAI

Kaip įsitikinti, kad perkate tik saugius gaminius?



- patikrinkite, ar prie prekės yra instrukcijos lietuvių kalba;
- jei tai žaislas, patikrinkite, ar yra nurodytas vaikų, kuriems jis skirtas, amžius;
- patikrinkite visas etiketes (gali būti nurodyta, jog yra pavojingų cheminių medžiagų arba gaminys lengvai užsiliepsnoja);
- jeigu prekė yra skirta mažiems vaikams, įsitinkite, kad nebūtų pavojų keliančių ilgų virvelių arba per mažų dalelių, kurias jie galėtų įsidėti į burną;
- patikrinkite, ar nėra kokio nors įtartino kvapo, kuris galėtų būti susijęs su pavojingomis cheminėmis medžiagomis;
- prieš pirkdami prekę patikrinkite ES sistemą „Saugos vartai“ arba VVTAT skelbiamą informaciją, ar prekė nėra uždrausta.



Užduotis ir atsakymai

Aptarkite su mokytoju, kurie iš paveikslėliuose nurodytų žaislų galėtų būti nesaugūs/saugūs vaikams iki 3 metų amžiaus. Kodėl taip manote?

(Nesaugūs mažiems vaikams – Nr.1, 3, 4, 5, 7. Magnetinės detalės, smulkios, greitai atsiskiriančios detalės – užspringimo pavojus, cheminės medžiagos (pvz.; guminius žaislus minkštinantys ftalatai; boras, naudojamas lipnių žaislų gamybai, kenkiantis vaikų sveikatai) – cheminis pavojus, ilgos virvelės – pasismaugimo, susižeidimo pavojus).





Užduotis

Aptarkite su mokytoju, kurie iš paveikslėliuose nurodytų žaislų galėtų būti nesaugūs/saugūs vaikams iki 3 metų amžiaus. Kodėl taip manote?

1.



2.



3.



4.



5.



6.



7.



8.



KUR RASTI INFORMACIJĄ

 <http://www.vvtat.lt>,

 (8-5) 262 6760,

 konsultacijos@vvtat.lt,

 VartotojuTeisiuApsauga

 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

 [vvtat.lt](https://www.instagram.com/vvtat.lt)

 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba



ŠMSM



2022 M.