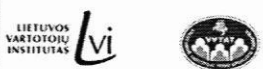


Informacinės medžiagos parengimas

Elektroninių parduotuvių Lietuvoje tyrimas:
trūkumai ir kaip juos įveikti

DR. ZITA ČEPONYTĖ
LIETUVOS VARTOTOJŲ INSTITUTAS



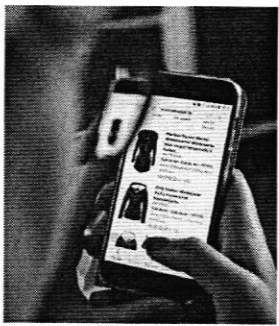
TURINYS

- Elektroninių parduotuvių tyrimas apie vartotojų teises grąžinant/keičiant nekokybiškas prekes: kokie nustatyti trūkumai?
- Nekokybiškų prekių grąžinimo/keitimo teisiniai reikalavimai – ką reikėtų žinoti elektroninio verslo atstovams?




Tyrimo metodika

- 80 elektroninių parduotuvių
- Maisto ne maisto elektroninės parduotuvės
- Didžiausias dėmesys labiausiai lankomoms
- Tyrimas pagal iš anksto nustatytus kriterijus



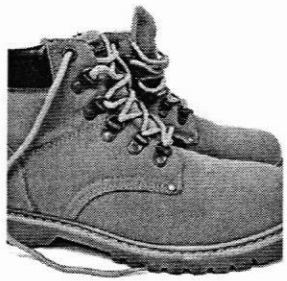
Problematika

- Kokiais teisės aktais vadovaujamesi?



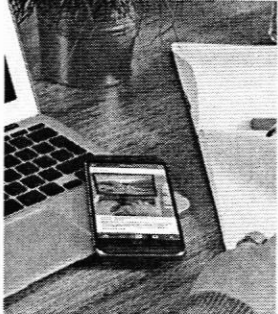
Problematika

- Komeracinė ir teisinė garantija



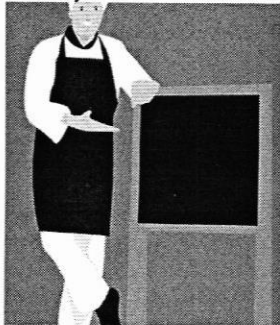
Problematika

- Ginčų nagrinėjimas



Rekomendacijos

- Nekokybiškų prekių grąžinimo/keitimo taisyklės atsižvelgiant į galiojančias teisės aktų nuostatas
- Paprasta ir suprantama vartotojams informacija apie prekių keitimą ir grąžinimą
- Informacijos apie komercinę ir teisinę garantijas pateikimas
- Informacijos apie neteisminį ginčų nagrinėjimą pateikimas
- Kontaktai: aiškūs, vienoje vietoje

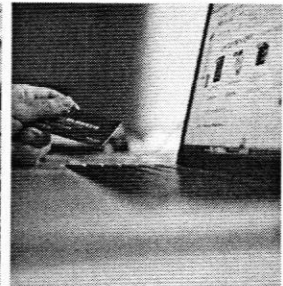


Perkame prekes ir paslaugas

Tradicinėje parduotuvėje



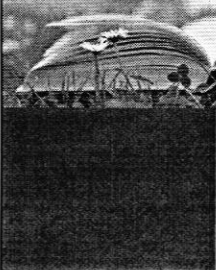
Elektroninėje parduotuvėje



Reglamentavimas

Civilinis kodeksas (6.363, 6.364 straipsniai)

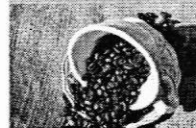
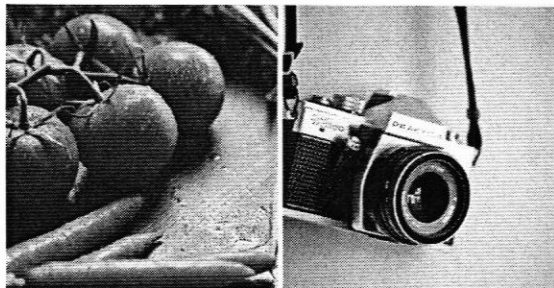
Mažmeninės prekybos taisyklės (18 punktas)



Vartotojų teisės

- Pirkejas, kuriam buvo parduotas netinkamos kokybės daiktas, savo pasirinkimu turi teisę:
 - 1) reikalauti iš pardavejo nemokamai pašalinti daiktą trukumus (pataisyti daiktą);
 - 2) reikalauti iš pardavejo pakeisti netinkamos kokybės daiktą tinkamos kokybės daiktu;
 - 3) reikalauti iš pardavejo atitinkamai sumažinti kainą;
 - 4) vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti sugrąžinti sumokėtą kainą.

Maisto ir ne maisto prekės



Geriausias iki...
Saugu vartoti pasibaigus nurodytam terminui



Tinka vartoti iki...
Nesaugu vartoti pasibaigus nurodytam terminui