

# Informacinė kampanija socialiniuose tinkluose

## **Priežastys, lemiančios nepasitikėjimą elektronine prekyba**

**Europos Komisijos atliktas tyrimas atskleidė, kad pasitikėjimas elektronine prekyba Lietuvoje (45,3 proc.) yra ženkliai mažesnis nei bendras ES vidurkis (61 proc.). Lietuvoje vis dar trūksta elektroninių parduotuvių priežiūros ir kontrolės, bet taip pat ir vartotojų bei verslininkų švietimo apie vartotojų teises.**

### **Nežino vartotojų teisių**

Kaip rodo tyrimo duomenys, tik 46 proc. mažmenine prekyba užsiimančių Lietuvos verslininkų žino vartotojų teises. Tuo tarpu savo teises žino vos 29 proc. Lietuvos vartotojų – tai yra antras žemiausias rezultatas visoje ES.

Tyrimo metu visose ES šalyse buvo patikrintos 552 interneto svetainės, parduodančios prekes ar paslaugas. Iš jų 69 proc. (382) svetainių buvo nustatyti neatitikimai ES vartotojų teisėms. Dažniausiai pasitaikiusi problema – informacijos apie prekybininko tapatybę trūkumas (ypatingai retai nurodomas elektroninis paštas) ir nenurodyta informacija, kaip ir kur skųstis esant nepasitenkinimui prekėmis ar paslaugomis.

Viena didžiausių problemų, kuri kelia vartotojams susirūpinimą ir didina nepasitikėjimą elektronine prekyba, yra vartotojų, asmens duomenų bei intelektinės nuosavybės teisių apsauga elektroninėje erdvėje. Verslininkai dažnai per aplaidžiai žiūri į šias sritis reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, neretai pažeisdami vartotojų teises.

Atsižvelgiant į tai, kad verslininkai riboja informaciją apie pardavėją ar paslaugos teikėją, vartotojams nėra aišku, kur reikia kreiptis dėl internetinėje prekyboje iškilusių problemų, susijusių su nekokybiškai suteikta paslauga ar įsigyta preke, nes interneto svetainėse ribotai informuojama apie pardavėją ar paslaugos teikėją.

### **Informacija, kuri dažniausiai nenurodoma**

Tyrimo metu patikrinus internetines drabužių ir sporto prekių parduotuves Lietuvoje, dažniausiai pasitaikiusi problema – galutinės kainos neatitikimas nurodytai pradinei kainai, kuomet mokėjimo pabaigoje atsiranda papildomi mokesčiai. Ši problema aptikta 38 proc. interneto parduotuvių. Taip pat pastebėta, kad nebuvo aiškiai nurodytos prekės įsigijimo sąlygos ir pristatymo terminai bei elektroninis paštas (20 proc.).

Elektronikos prekėmis prekiaujančiose parduotuvėse dažniausiai nebuvo pateikta informacija apie prekių įsigijimo sąlygas bei jų grąžinimo terminą (33 proc.). Ši problema mūsų šalyje itin opi, kadangi bendras ES vidurkis tik 10 proc. Kelionių paketus parduodančios interneto svetainės dažniausiai pažeidžia vartotojų teises netinkamai nurodydamos apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarką, prekių pristatymo ar paslaugų suteikimo terminą. Net 72 proc. Lietuvos elektroninių parduotuvių svetainių pasižymėjo šia problema, kai bendras ES vidurkis viso labo 13 proc.

Pramogų ir kultūros sektoriuje (bilietai į renginius), dažniausiai interneto svetainėse nebuvo nurodomas telefono numeris bei informacija apie bilietų pristatymo išlaidas - 38 proc. Kaip ir kituose sektoriuose, taip ir čia iškilo problemos su neišsamia prekių įsigijimo sąlygų informacija bei informacijos apie sutarties atsisakymą nenurodymu – 31 proc. Be to, dažnai galutinė bilietų

kaina skyrėsi nuo pradinės - 23 proc.

### **Ką privalo žinoti verslininkai?**

Tyrimas parodė, kad didesnis verslininkų dėmesys turėtų būti kreipiamas į išsamesnį ir aiškesnį vartotojų informavimą, kuris nepažeistų jų teisių ir didintų pasitikėjimą elektronine prekyba.

Primename, kad pagal teisės aktus, verslininkas privalo aiškiai ir suprantamai pateikti vartotojui šią informaciją:

*pagrindinės prekės ar paslaugos savybės;*

*duomenys apie verslininką;*

*verslininko buveinės adresas, telefono ryšio, fakso numeriai ir elektroninio pašto adresas, adresas korespondencijai;*

*bendra prekių ar paslaugų kaina, į kurią įskaičiuoti mokesčiai arba metodas, pagal kurį ši kaina apskaičiuojama;*

*apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarka, prekių pristatymo ar paslaugų suteikimo terminas;*

*teisė atsisakyti sutarties: šios teisės įgyvendinimo sąlygos, terminas ir tvarka, taip pat pavyzdinė sutarties atsisakymo forma arba informacija, kad vartotojas neturi teisės atsisakyti sutarties prekės garantija pagal įstatymą.*

Reaguodami į situaciją, kuri nėra palanki pasitikėjimui elektronine prekyba augtLietuvos vartotojų instituto ekspertai rengia elektroniniam verslui skirtą seminarą, kuriame bus aptariamos elektroninėje prekyboje išskylančios vartotojų teisių pažeidimo problemos ir jų sprendimo būdai.

*Daugiau informacijos:*

*Zita Čeponytė*

*Lietuvos vartotojų instituto prezidentė*

*Tel. 8 687 30030*

*El. paštas : [zceponyte@vartotojai.lt](mailto:zceponyte@vartotojai.lt)*

*[www.vartotojai.lt](http://www.vartotojai.lt)*

*[www.facebook.com/vartotojai](http://www.facebook.com/vartotojai)*