

Galite lengvai palyginti kainas

Jums, kaip vartotojui, svarbu palyginti produktus, kad nuspręstumėte, kurio kokybė labiausiai atitinka kainą. Pardavėjai privalo aiškiai nurodyti visų vartotojams parduodamų prekių visą kainą, įskaitant PVM, ir vieneto kainą (pvz., kiek kainuoja to produkto kilogramas ar litras)². Lygiai taip pat finansinių paslaugų bendrovės privalo teikti tam tikrą standartinės formos informaciją.

Vartotojai neturėtų būti klaidinami

Kad pirkėjai būtų tinkamai informuoti, kai renkasi prekę, ES teisės aktais draudžiama vartotoją klaidinanti ar apgaunanti reklama. Pavyzdžiui, reklamuojant produktą neteisėta teigti, kad jis išgydys nuo ligos, jei nėra ši teiginį patvirtinančių mokslinių įrodymų. Be to, jei perkate per televiziją, paštu ar internetu, pardavėjai privalo būti atviri ir sąžiningi.

Apsauga per atostogas

ES teisės aktai gina jus tokiais atvejais, jei, pavyzdžiui, jūsų kelionės organizavimo paslaugų teikėjas bankrutuoja ar organizuotų atostogų paketo lankstinuke nurodomi melagingi faktai. Per atostogas ar namie, ES teisės aktai jus gina nuo nesąžiningų pakaitinio naudojimosi bendra nuosavybe programų pardavėjų. Atostogauti gali tapti paprasčiau ir dėl gyvūnų augintinių pasų – jūsų katė, šuo ar šėškas gali keliauti su jumis į bet kurią ES šalį.

2. Kai kuriose šalyse tam tikrų sričių mažmenininkams ir tam tikroms prekėms (pvz., maisto ruošiniams iš skirtingų produktų) ši sąlyga gali būti netaikoma.

Pagalba sprendžiant tarptautinius ginčus

Jei neišsprendėte ginčo su prekiautoju, nepulkite į neviltį! Yra keletas galimybių jums patarti ar padėti. Kilus ginčui jūsų šalyje, padėti gali nacionalinės vartotojų organizacijos, o tarptautinio ginčo atveju galite kreiptis į Europos vartotojų centrų tinklą (ECC-Net), kuris suteiks informacijos apie jūsų teises ir padės spręsti problemas, susijusias su kitose ES šalyse dirbančiais prekiautojais.

Norite sužinoti daugiau?

- ♦ Vartotojų apsauga Europos Sąjungoje
<http://ec.europa.eu/consumers>
- ♦ Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net)
http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm
- ♦ „Europe Direct“ padės jums rasti atsakymus į klausimus apie Europos Sąjungą
Nemokamas telefono numeris visoje ES 00 800 6 7 8 9 10 11



EUROPOS KOMISIJA

Žinok savo teises

Naudokis savo
teisėmis



Europos vartotojų diena

10 pagrindinių teisių

Vartotojų teisių apsauga, klestėjimas ir gerovė – tai pagrindinės Europos Sąjungos (ES) vertybės. Todėl ES teisės aktais siekiama užtikrinti, kad vidaus rinka būtų atvira ir skaidri, o vartotojai turėtų pasirinkimo laisvę ir su jais būtų sąžiningai elgiamasi. Štai 10 pagrindinių vartotojų teisių, kuriomis galite naudotis visoje ES¹.

Pirkite, ką norite ir kur norite

Galite apsipirkti bet kurioje ES šalyje ir vežti pirktinius namo, nemokėjęs maito ar papildomo pridėtinės vertės mokesčio (PVM). Šia teise galite naudotis ir tuo atveju, jei vykstate į kitas šalis apsipirkti arba užsisakote prekes internetu, paštu ar telefonu.

Jeigu neveikia, grąžinkite

Jeigu prekę, kurią nusipirkote, neatrodo ar neveikia taip, kaip buvo reklamuota, arba jūsų netenkina, turite teisę be papildomų išlaidų pakeisti prekę arba atgauti už ją sumokėtus pinigus, jei ji nebuvo pakeista per pagrįstą laikotarpį. Visoms ES parduotoms vartojimo prekėms taikoma bent dvejų metų garantija.

Produktai turi būti saugūs

Griežti saugos standartai, vieni aukščiausių pasaulyje, taikomi visoms ES parduodamoms vartojimo prekėms (pvz., žaislams, buitiniams prietaisams, automobiliams, kosmetikai ir kt.). Gamintojai ir platintojai atsako už tai, kad į rinką būtų pateikiami tik saugūs produktai. Europoje veikia įspėjimo sistema, leidžianti nustatyti potencialiai pavojingus produktus ir greitai pašalinti juos iš rinkos.

Žinokite, ką valgote, skaitykite etiketes

ES maisto produktų ženklinimo teisės aktai jums suteikia galimybę žinoti, ką valgote. Maisto produktų etiketėse turi būti nurodyti išsamūs duomenys apie sudėtinę dalį, taip pat ir tas, kurios sukelia alergiją (pvz., riešutus, pieną, kiaušinius ir kt.). Jei produkto sudėtyje yra genetiškai modifikuotų organizmų (GMO), tai turi būti nurodyta etiketėje. Terminas „organinis“ ir pavadinimų, siejamų su aukštos kokybės produktais iš tam tikrų Europos regionų (pvz., *prosciutto di Parma*), vartojimas irgi griežtai reglamentuojamas.



Sutarties sąlygos turi būti teisingos vartotojų atžvilgiu

ES teisės aktais draudžiamos nesąžiningos sutarties sąlygos, neatsižvelgiant į tai, kurioje ES šalyje pasirašoma sutartis. Sakykim, teiginys, kad jūsų sumokėtas užstatas negrąžinamas, net jeigu pardavėjas neatliko savo pareigos, laikomas nesąžiningu ir jums nėra privalomas.

Kartais galite apsigalvoti

Kai kuriais atvejais ES teisės aktai suteikia jums atokvėpio laikotarpį, per kurį turite laiko apsvarstyti sutartį ir, žinoma, ją nutraukti. Tarkime, jei jūs telefonu ar internetu perkate gyvybės draudimo polisą, turite 30 dienų, per kurias galite apsigalvoti.

1. Tos pačios vartotojų teisės galioja ir kitose EEE šalyse (Islandijoje, Lichtenšteine ir Norvegijoje).