

Finansinės paramos vartotojų asociacijoms
teikimo taisyklių
3 priedas

**PRIEMONIŲ PROGRAMOS / PROJEKTO LĖŠŲ NAUDOJIMO IR ĮGYVENDINIMO
ATASKAITA**

2017-01-14

(data)

NACIONALINĖ VARTOTOJŲ KONFEDERACIJA, 126374789

(vartotojų asociacijos pavadinimas, kodas)

STIKLIŲ G. 8, VILNIUS, 8 5 2615929, alvitaarman@gmail.com

(buveinės adresas, telefonas, el. paštas)

1. Lėšų naudojimas

Priemonių programos / projekto pavadinimas			„AGS ir EGS galimybės Lietuvoje: vartotojų ir verslo informavimo kampanija“				
il. r.	Planas (samata, nurodyta sutartyje) 2016-05-20 Nr. 25-85	Faktinės išlaidos					
	Išlaidų pavadinimas	Suma, eurais	Išlaidas įrodantis buhalterinės apskaitos dokumentas, jo data ir Nr.*	Išlaidų pavadinimas	Mokėjimo dokumento data ir Nr.	Suma eurais	Gavėjas
1.	Konferencijos organizavimas	3710	PVM SF DI Nr. 2016/05, 2016-11-04	Konferencijos organizavimas	3. išrašas, pav. 2016-11-06, Nr. 269	2012,23	Duomenys neskelbiami
			PVM SF MAX600160005899, 2016-11-03	Maistas konf. organizavimui	3. išrašas, 2016-12-28, Nr. 273	21,58	JDuomenys neskelbiami
			PVM SF ECH0163690, 2016-11-02	Prekės konferecijai	3. išrašas, 2016-11-02, Nr. 268	25,84	Duomenys neskelbiami
	PARTNERIO IŠLAI DOS-OOFINANSAVIMAS (1650)		Bilietai, WT9R8N Bilietai, 4SLJIO VM SF SEI 8784, 2016-11-04 PVM SF R0015093, 2016-11-06 Partnerio organizacinės išl.	Bilietai, Bilietai, Maitinimas Apgyvendinimas Organizacinės išlaidos	3.išrašas 2016-06-13, Nr. 251 -1000,00 2016-03-09 Isipareigojimas (partnerio)	359,00 430,86 555,08 100,00 210,00	RDuomenys neskelbiami
2.	Conferencijos video pranešimų paruošimas	400	Parbo užm. žiniaraštis Nr. 01pr/2016, 2016-12-30	Konf. pranešimų paruošimas	B. išrašas, 2016-07-15, Nr. 253, 2016-09-12, Nr. 257, 2016-07-15, Nr. 255, 2016-09-02, Nr. 258, 2016-07-15, Nr. 254, 2016-09-02, Nr. 259	400,00	Duomenys neskelbiami
3.	Informacinių video anim. filmo paruošimas	1300	SF G0007, 2016-12-23	Infor. paslaugos	B. išrašas 2016-12-28, Nr.277	300,00	Duomenys neskelbiami
			SF PS-000539, 2016-12-30	Infor. paslaugos	B. išrašas, 2016-12-30, Nr. 279	1000,00	Duomenys neskelbiami
4.	iešinimo priemonės (rekl. skydelio paruošimas, pranešimai spaudai, filmo viešinimas)	640	PVM SF RAD20160297, 2016-12-22	Reklaminės paslaugos	B. išrašas 2016-12-28, Nr.278	640,00	Duomenys neskelbiami
5.	Vartotojų verslo konsultavimas svetainėje	2000	Parbo užm. žiniaraštis Nr. 01pr/2016, 2016-12-30	Konsultavimas	B. išrašas, 2016-10-18, Nr. 261, 2016-12-08, Nr.270, 2016-12-28, 273 GPM – 2016-10-18, Nr. 263, 2016-10-31, Nr. 266, 2016-12-28, Nr. 276, Sodra- 2016-10-18, Nr.262, 2016-10-31, Nr. 2652016-12-28, Nr. 275	2000,00	

6.	Projekto vykdymas, pr. veiklų administravimas	2950	parbo užm. žiniaraštis Nr. 01pr/2016, 2016-12-30	parbo užmokestis	. išrašas A.A.– proj. adovė, 2016-07-15, Nr.252, 2016-09-02, Nr.256, 2016-10-18, 61, 2016-10-31, Nr. 264 A.R.- proj.finansininkas – 016-09-02, Nr. 257, 016-10-18, Nr. 260, 016-12-08, Nr. 271, 016-12-28, Nr. 274 GPM – 2016-07-15, Nr. 254, 016-09-02, Nr.259, 016-10-18, Nr. 263, 2016-10-31, 266 Sodra – 2016-07-15, 55, 2016-09-02, Nr. 58, 2016-10-18, Nr. 62, 2016-10-31, Nr. 265	2743,21	Duomenys neskelbiami
			Interneto svetainė	Domenas	B. išrašas, 2016-12- 12, Nr. 272	10,51	Duomenys neskelbiami
			Kuro kvitai: 691327/389, 2016-09-19 722848/305, 2016-10-21 301/1325, 2016-10-06 455/40, 2016-11-07	Kuro išlaidos	B. išrašas, 016-12-08, Nr. 271, 016-12-28, Nr. 274	196,63 (51,22 46,28 48,78 50,35)	Duomenys neskelbiami
	Iš viso	11000	x	X	x		x

Lėšų, gautų iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, suma (eurais)	9350	x	X	x	x	x
Negautų lėšų suma (eurais)		x	X	x	x	x
Grąžinta nepanaudotų lėšų						x

*Prie ataskaitos turi būti pridėtos išlaidas patvirtinančių dokumentų kopijos.

2. Priemonių programos / projekto įgyvendinimas

Priemonių programos / projekto įgyvendinimo ir pasiektų rezultatų aprašymas (nurodoma, kas atlikta už gautas lėšas, ar pasiekta nustatyti tikslų ir įvykdyti uždaviniai, kokių pasiekta rezultatų, kokių kilo problemų, pateikiama kita svarbi informacija)

Projekto**„AGS ir EGS galimybės Lietuvoje: vartotojų ir verslo informavimo kampanija“****Veiklos ataskaita****2017 01 14**

Projekto tikslas buvo didinti vartotojų ir verslo subjektų informuotumą apie naujas alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo ir elektroninio vartotojų ginčų sprendimo procedūras, skatinant aktyviau naudotis šiu procedūrų galimybėmis. Projekto veiklomis buvo siekiama: 1) švesti visuomenę ir skatinti ją naudotis procedūrų suteikiamomis galimybėmis; 2) stiprinti vartotojų asociacijų vaidmenį; 3) skatinti valstybės institucijų ir nevyriausybinių organizacijų bendradarbiavimą Lietuvoje dalyvaujant įgyvendinant AGS ir EGS procedūras.

Pagrindinės projekto veiklos: konferencijos organizavimas, interaktyvios informacinės priemonės, įskaitant video medžiagą bei visuomenės konsultavimo veiklos pasinaudojant NVK valdomos svetainės www.vartotojuskundai.lt galimybėmis.

Vienas iš pagrindinių LR Vartotojų teisių apsaugos 2015-2018 metų strategijos tikslų – plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą. AGS teisinis reglamentavimas įsigaliojo 2016 m. pradžioje, todėl akivaizdu, kad vartotojai ir verslas neturėjo pakankamai laiko tinkamai susipažinti su pačia procedūra ir jos galimybėmis. Efektyviam AGS sistemos veikimui yra reikalingas efektyvus vartotojų ir verslininkų švietimas ir gebėjimų tobulinimas. Elektroninio vartotojų ginčų sprendimo (EGS) procedūros taip pat yra naujiena Lietuvos vartotojams ir verslui.

Lietuvos vartotojai yra vienoje iš paskutinių vietų ES pagal tai, kiek jie žino savo vartotojų teises. Vartotojų pasitikėjimo ginčų nagrinėjimo mechanizmais, ypatingai pasitikėjimo AGS, rodiklis yra trečias mažiausiai ES. Verslo subjektų dalyvavimas AGS procedūrose yra vienas žemiausiai ES (2015 m. ES vartotojų rinkų rezultatų suvestinės duomenys).

2015 m. ES vartotojų rinkų rezultatų suvestinės duomenimis, 23 proc. ES šalių vartotojų nėra linkę spręsti ginčų susijusių su vartojimo santykiais, nes nežino, kur skubtis dėl pažeistų teisių. Tyime taip pat atskleidžiama, kad 68 proc. vartotojų, kurie kreipėsi į AGS subjektą, yra patenkinti AGS galimybėmis. Vartotojai Lietuvoje yra nepakankamai informuoti apie AGS – informaciją apie šias procedūras turi tik apie 39 proc. respondentų (*Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa „Vartotojų teisės“, 2015. UAB Vilmorus, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu*).

Lietuvoje verslo subjektai, 2014 m. duomenimis, nėra pakankamai informuoti apie AGS procedūras – tik apie 51.5 proc. jų žino apie AGS subjektus ir tik apie 16 proc. jų spręstų ginčą AGS procedūros pagalba (2015 m. ES vartotojų rinkų rezultatų suvestinės duomenys). Panašius rezultatus atskleidžia ir nacionaliniai tyrimai – tik apie 46 proc. verslininkų žino apie AGS (dažniau stambesnių įmonių atstovai), tačiau sutinka, kad AGS yra AGS yra svarbus dėl reputacijos išsaugojimo (sutinka 56 proc.), greitesnio ginčų sprendimo (sutinka 59 proc.) bei pigesnės ir paprastesnės ginčo sprendimo galimybės (sutinka 55 proc.) (*Lietuvos įmonių apklausa „Vartotojų teisės“, 2015. UAB Vilmorus, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu*).

2016 m. įsigaliojė teisinio reglamentavimo pakeitimai orientuoti į aktyvesnį verslo ir vartotojų įsitraukimą sprendžiant ginčus neteismine tvarka, tačiau akivaizdu, kad į nacionalinę teisę perkélus Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatas, sukurus galimybes naudotis naujomis EGS procedūromis, tiek vartotojai, tiek verslas turi būti tinkamai supažindinami su naujovėmis, kad galėtų jomis efektyviai pasinaudoti.

Visuomenė neturi pakankamai teorinių ir praktinių žinių apie šias naujas teisines ginčų sprendimo priemones, priėmus naują teisinį reglamentavimą Lietuvoje nebuvvo vykdomos visuomenės informavimo ir švietimo kampanijos.

Šio projekto veiklomis buvo siekiama didinti vartotojų ir verslo informuotumą apie AGS ir EGS procedūras, jų suteikiamas galimybes. Šio projekto veiklos sprendė šias problemas: nepakankamas vartotojų informuumas; nepakankamas verslo subjektų informuumas; nepakankamo švietimo sąlygotas neaktyvus vartotojų ir verslo subjektų įsitraukimas į AGS ir EGS procedūras.

Projekto uždaviniai:

1. Bendradarbiaujant su valstybės institucijomis, nevyriausybiniems organizacijoms įgyvendinti visuomenės informavimo kampaniją apie AGS ir EGS procedūras ir jų galimybes;
2. Internetinėje svetainėje www.vartotojuskundai.lt teikti konsultacijas vartotojams ir verslo subjektams vartotojų teisių įgyvendinimo, ginčų sprendimo klausimais;
3. Stiprinti valstybės institucijų, nevyriausybinių organizacijų, vartotojų asociacijų, ES institucijų bendradarbiavimą AGS ir EGS srityse, įtraukiant jų atstovus į visuomenės informavimo kampanijos renginius, sisteminant ir teikiant skundus Europos Komisijai;

Projekto veiklos:

1. **Konferencija** „Alternatyvių ginčų sprendimų tarp vartotojų ir verslininkų teisinis reguliavimas. Patirtys ES ir Lietuvoje“, dalinai finansuojama Kazimiero Simonavičiaus universiteto. Su šiuo universitetu pasirašyta dalinio finansinio rėmimo sutartis.

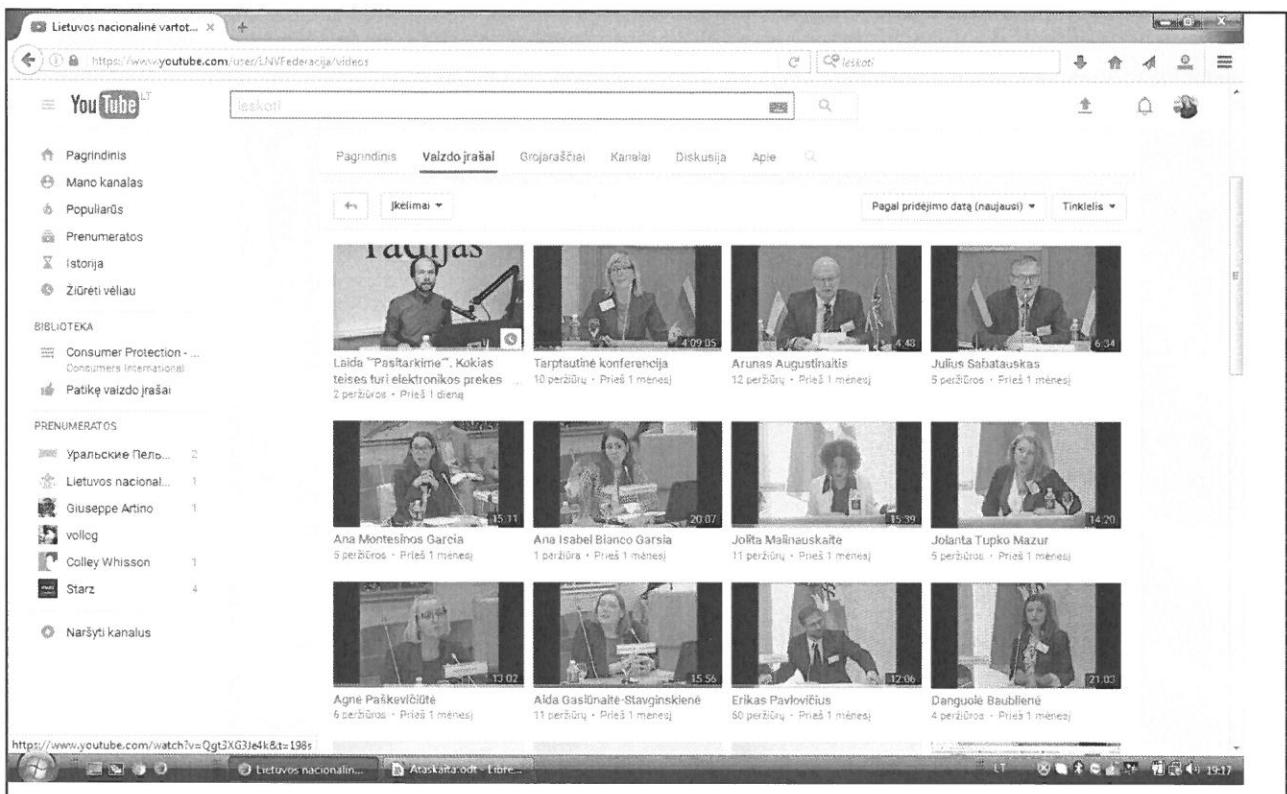
Projekto veikla: konferencijos organizavimas. Konferencijos metu bus aptariama vartotojams, verslui ir AGS subjektams svarbiausios AGS ir EGS sistemos aktualijos, procedūriniai pokyčiai, ES šalių patirtis, įgyvendinimo problemos, kiti probleminiai aspektai. Preliminari konferencijos programa: Naujos AGS ir EGS procedūros Europoje, pokyčiai ir iššūkiai žalos atlyginimo vartotojams procese, Europos ir Lietuvos civilinio proceso pokyčiai, vartotojų meditacija, vartotojų AGS direktyvos įgyvendinimas Lietuvoje ir ES, EGS procedūros ir naujovės ir kt.

Buvo planuotas pranešėjų skaičius – 5 nacionaliniai ekspertai ir 5 užsienio ekspertai. (VVTAT, nevyriausybinių vartotojų ir verslo organizacijų, advokatų tarybos, AGS subjektų atstovų, ekspertų). Rodiklis: 1 renginys; 10 pranešimų. Realiai: 1 renginys ir 15 pranešėjų.

Konferencija buvo organizuota LR Seime. Dalyvavo 150 dalyvių iš visos Lietuvos (valstybinės institucijos, teismų, advokatūrų, nevyriausybinių organizacijų atstovai. Dalyvių sąrašai pridėti.

Konferencijos pranešėjų skaičius – 15 pranešėjų. Programa pridedama. Pranešimai yra patalpinti Youtube informacinėje sistemoje.

<https://www.youtube.com/user/LNVFederacija/videos>.



2. Informaciniai pranešimai

Pranešimai apie konferenciją buvo patalpinti NVK, K. Simonavičiaus universiteto, LR Seimo ir Infolex informacinėje el. svetainėje. Rodiklis: Planuota - 2 pranešimai, atlikta – 4.

- 2.1. http://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=119&p_k=1&p_t=166676
- 2.2. http://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=15258&p_k=1&event_id=2043

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs open. The main content area displays the official website of the Seimas of Lithuania. At the top right, there is a logo of the Seimas and the text "LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMAS". The main navigation menu includes links for "Seimas (2016–2020)", "Seimo nariai", "Teisėkūra", "Ryšiai su visuomenė", "Seimo kanceliarija", and "Paslaugos". Below the menu, there is a search bar with the placeholder text "Iveskite paieškos frazė".
Kalendorius | Laikotarpis
The calendar shows the month of November 2017. The 28th is highlighted in red, indicating the date of the conference.
Tarptautinė konferencija „Alternatyvių ginčų sprendimo tarp vartotojų ir verslininkų teisinis reguliavimas: Europos Sąjungos ir Lietuvos patirtis“
Detailed information about the conference:
Pradžia: 2016-11-04 09:30
Renginio vieta: Konstitucijos salė, 1 rūmai, 3 aukštas
Organizatorius: Teisės ir teisėtarkos komitetas
Kontaktinis asmuo: Aldona Bacevičienė, tel. +370 (5) 239 6795

On the left side of the page, there are links for "Naujienos", "Šios savaitės", "Šio mėnesio", "Rodyti", and "Seimo posėdžiai".

2016 m. spalio 28d. pranešimas žiniasklaidai

Lapkričio 4 d., penktadienį, 9.30 val. Konstitucijos salėje (Seimo I rūmai) Seimo Teisės ir teisėtarkos komitetas kartu su Kazimiero Simonavičiaus universiteto Teisės fakultetu, Nacionaline vartotojų konfederacija organizuoja tarptautinę konferenciją „Alternatyvaus ginčų sprendimo tarp vartotojų ir verslininkų teisinis reguliavimas: Europos Sąjungos bei Lietuvos patirtis“.

Konferencijos tikslas – plėtoti tarptautinį mokslinį bendradarbiavimą alternatyvaus ginčų sprendimo tarp vartotojo ir verslininko (AGS VV) teisės srityje. Konferencijoje numatoma nagrinėti alternatyvaus AGS VV teoriją ir praktiką Europos Sąjungoje bei Lietuvoje. Pranešimus skaitys Lietuvos ir užsienio šalių (Didžiosios Britanijos, Ispanijos, Lenkijos) teisės mokslininkai.

Konferencijos programa

Konferencijoje bus užtikrintas synchroninis vertimas iš/ į lietuvių/anglų kalbas ir ji bus tiesiogiai transliuojama internetu

Apie dalyvavimą tarptautinėje konferencijoje iki spalio 31 d. 10 val. prašome pranešti el.p. jolita.malinauskaite@ksu.lt nurodant savo vardą, pavardę atstovaujamą instituciją ir kontaktinę informaciją (el. p., mob. tel. Nr.); parašyti, ar pageidaujate gauti dalyvavimą konferencijoje patvirtinantį pažymėjimą.

Parengė:

Seimo kanceliarijos Informacijos ir komunikacijos departamento

Spaudos biuro vyriausioji specialistė

Asta Markevičienė, tel. (8 5) 239 6202, el. p. asmark@lrs.lt

2.3. Pranešimas apie konferenciją Europos vartotojų centro svetainėje:

The screenshot shows a web browser window with the URL www.ecc.lt/lt/news/3NEW-KVETIMAS_DALYVAUITE_TARPTAUTINIE_KONFERENCIOJE_APIE_VARTOTOJ_IES. The page title is "ECC | Tarptautinė konferencija „Alternatyvaus ginčų sprendimo tarp vartotojų ir verslininkų teisinis reguliavimas: Europos Sąjungos bei Lietuvos patirtis“". The main content area features a large image of a pen writing on a document. To the right, there is a sidebar titled "Kontaktai" with links for "Plačiau", "Pateikti skundą", and "Reikiā patarimo". Below this are two smaller sections with images and text: "Europos vartotojų 2016 metų 10 mėnesių" and "Europos vartotojų centras". The bottom of the page shows the browser's address bar and taskbar.

2.4. Pranešimas NVK svetainėje:

Leisti svetainei <http://varotojai.eu> aktyvinti papildini „Adobe Flash“?



Nacionalinė vartotojų konfederacija

[Website in English](#)

Naujenos

Tarptautinė konferencija apie alternatyvius ginčų sprendimo būdus
Už nesąžiningą komercinę veiklą UAB „EASTCON AG LT“ skirta 2500 eurų bauda.
www.varotojuskundai.lt
padės efektyviau ginti vartotojų teises

2015-06-22 Vartotojų apsauga reikalauja efektyvesnių sprendimų
2015-05-11 Nacionalinė vartotojų konfederacija keičia pavadinimą.
Lietuvos vartotojų reikalų taryba

2015-02-11 DEL VARTOTOJŲ ASOCIACIJŲ (GALINIMO VYDYTI ENERGETIKOS VARTOTOJŲ ŠVETIMĄ)
2015-02-09 Informacija vartotojams apie sūlymų nuo UAB "Go Planet Travel" ir UAB "Fresh travel"
2015-01-30 Dabarbtine situacija bei siūlymai del sažiningesnių maisto produktų teikimo grandinės dalyvių savykiui.

Tarptautinė konferencija apie alternatyvius ginčų sprendimo būdus

2016-10-11
Nacionalinė vartotojų konfederacija, Kazimiero Simonavičiaus universiteto Teisės fakultetas ir Lietuvos Respublikos Seimo Teisės ir teisetrakos komitetas 2016 m. lapkričio 4 d., penktadienį, Lietuvos Respublikos Seime (Konstitucijos salė, 1 rūmai, Gedimino pr. 53, Vilnius) organizuoja tarptautinę konferenciją „Alternatyvius ginčų sprendimo tarp vartotojų ir verslininkų teisinis reguliavimas: Europos Sajungos bei Lietuvos patirtis“.

Tarptautinė konferencija

ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO TARP VARTOTOJŲ IR VERSLININKŲ TEISINIS REGULIĀVIMAS: EUROPOS SAJUNGOS BEI LIETUVOS PATIRTIS

Konferencijos tikslas – plėtoti tarptautinį mokslinių bendradarbiavimą alternatyvius ginčų sprendimo tarp vartotojo ir verslininko (AGS VV) teises srityje.
Konferencijoje numatoma nagrinėti alternatyvius AGS VV teorija ir praktika Europos Sajungoje bei Lietuvoje. Konferencijoje planuojamas skaitys Lietuvos ir užsienio šalių (Didžiosios Britanijos, Ispanijos, Lenkijos) teises mokslininkai bei praktikai.
Mėnesio kvietaiame dalyvauti šiam renginiui.
A�ir dalyvavimą tarptautinėje konferencijoje iki spalio 31 d. 10.00 val. pranešome preneste elpa jolita.malinuskaite@ksult.lt nurodant savo varda, pavardę, atstovaujamą instituciją ir kontaktinę informaciją (el.p., mob. tel. Nr.); parašyti, ac panauduoti nauji dalyvavimo konferencijos naudotancių.

Nacionalinės vartotojų konfederacijos narių internetiniai puslapiai



[ecopten.eu](#)



[LIETUVOS SOCIENINKŲ](#)

2.5. Pranešimas KSU svetainėje:

https://www.facebook.com/KSUUniversitas/photos/?tab=album&album_id=153672503004385

Konferencija apie alternatyvius ginčų sprendimo reguliavimą

29 muziejuose – išplatinta 2 mėnesių eiga

Ačiūmikos iš lapkričio 4 d. vykusios tarptautinės konferencijos „Alternatyvius ginčų sprendimo tarp vartotojų ir verslininkų teisinis reguliavimas: Europos Sajungos bei Lietuvos patirtis“. Konferencija organizuavo Kazimiero Simonavičiaus universiteto Teisės fakultetas, Nacionalinė vartotojų konfederacija ir Lietuvos Respublikos Seimo Teisės ir teisetrakos komitetas. Nuciatruus autore – Enriko Nakovasade.



2.6. Pranešimas Anstolių rūmų svetainėje:

<http://www.antstoliurumai.lt/index.php/pageid/1013/articlepage/0/articleid/3388>

3. Konferencijos video pranešimai. Konferencijos pranešimai video formatu buvo/yra viešinami interneto šiose svetainėse: [http://www.ziniuradijas.lt/laidos/ekspertai-pataria/nationaline-vartotoju-konfederacija-patarimai-vartotojui-isigijus-nekokybiska-mobilu-telefona?video=1](http://www.ziniuradijas.lt/laidos/ekspertai-pataria/nacionaline-vartotoju-konfederacija-patarimai-vartotojui-isigijus-nekokybiska-mobilu-telefona?video=1),

<http://alkas.lt/2017/01/02/pasitarkime-kokias-teises-turi-elektronikos-prekes-isigije-vartotojai/>,

www.youtube.com; www.ksu.lt; www.vartotojuteises.lt, ir kitose. Rodiklis: 10 video pranešimų;

4. Du informacinių video filmų.

Videofilmuose buvo aptariamos konkrečios ir svarbiausios vartotojų problemos – mobilų telefonų/elektroninės įrangos įsigijimas ir buvo apžvelgiamos AGS ir EGS naujovės, galimybės verslui ir vartotojams, didžiausias dėmesys skiriamais aiškiams informacijos pateikimui.

Planuotas rodiklis - 1 video filmas filmas. Realus rodiklis – 2 informacinių video įrašyti Žinių radijo ir Alko radijo/video stotyse.

4.1. Buvo sudaryta sutartis su radio stotimi - „Žinių radijas“, ir jų laidoje - „Ekspertai pataria“ 20 min., buvo pravesta laida su video įrašu, kurioje buvo kalbama apie tai, ką vartotojai, įsigiję galimai nekokybiską mobilų telefoną ir norintys apginti savo teises, turėtų daryti.

Laidoje dalyvavo VVTAT atstovas Arvydas Naina ir NVK atstovas – Mykolas Okulič-Kazarinas.

Buvo parengtas laidos anonsas bei klausimai laidos vedėjui:

Nacionalinė vartotojų konfederacija, teigia, jog dauguma vartotojų, įsigijusių nekokybiską mobilų telefoną, dėl informacijos trūkumo bei pardavėjo veiksmų nerealizuoją savo, kaip vartotojų teisių.

Vertingus patarimus pateiks laidoje dalyvaujantys: Nacionalinės vartotojų konfederacijos tarybos narės Mykolas Okulič-Kazarinas ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Rinkos priežiūros analizės ir kontrolės skyriaus vedėjas Arvydas Naina.

Klausimai:

1. Kokios pagrindinės vartotojo teisės, įsigijus nekokybiską daiktą (pvz.mobilų telefoną).? Klausimas Mykolui (NVK).(Atsakymas apie 4 teises ir terminus)
2. Jei per garantinį laikotarpį telefonas sugedo ką vartotojas turi daryti :kur turi kreiptis ir, kas labai svarbu, kaip tai padaryti? (Klausimas Arvydui N. VVTAT).

Ką daryti - keli etapai:

Pirmas - vartotojas eina pas tą patį pardavėją, kur ir pirko telefoną. (Jei pirko kitame mieste?). Rašo raštu prašymą, nurodydamas, kad nori realizuoti greičiausiai sau patogiausią teisę - grąžinti pinigus.

Rašto kopiją, pasirašytą pardavėjo, vartotojas pasiima.

Smulkiau apie tai - laidoje.

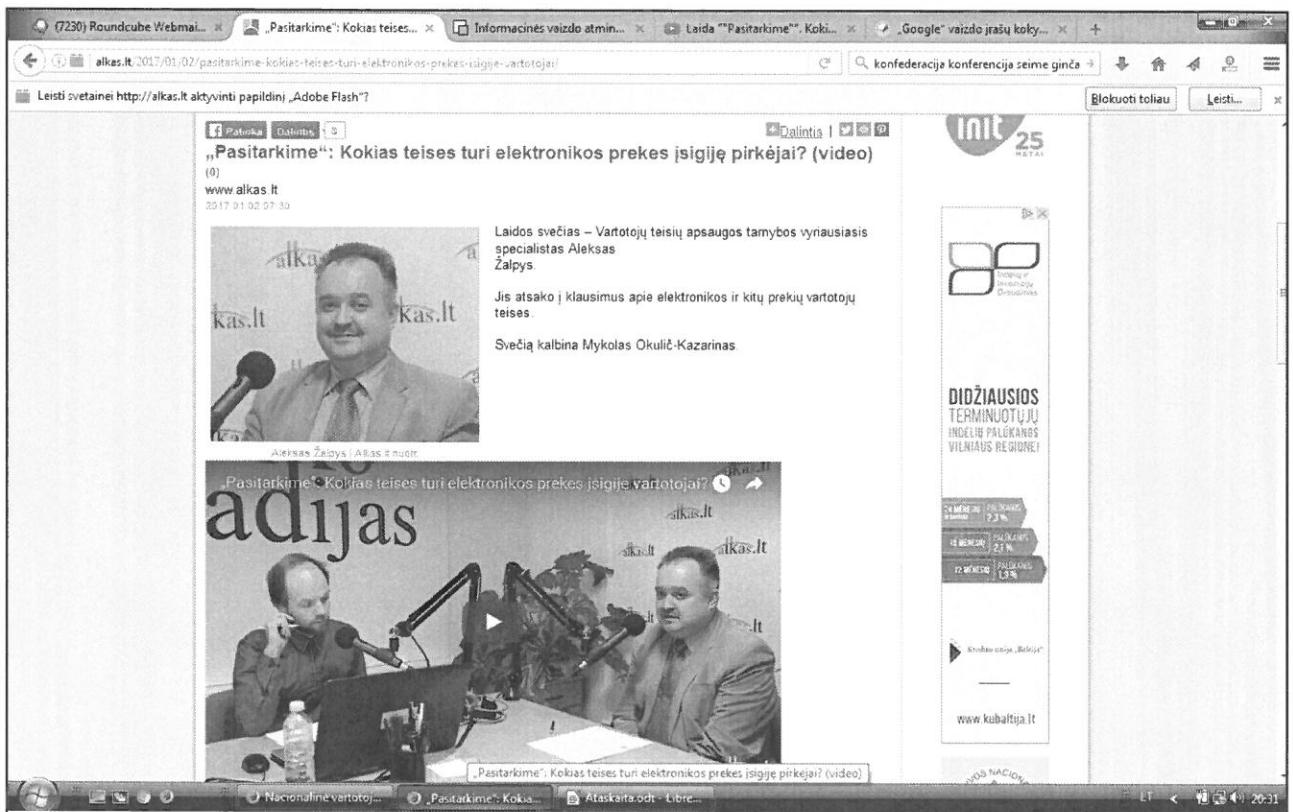
3. Per kiek laiko pardavėjas turi atsakyti į vartotojo prašymą? (patenkinti arba atmesti). Klausimas (Arvydui).
4. Jei pardavėjo atsakymas netenkina vartotojo, kokie jo veiksmai? (Kreipiasi į VVTAT, Arvydas).
5. Jei vartotojas dėl skubos, neturi kito telefono, nusprendžia atiduoti telefoną remontui, kokios jo teisės? (Arvydas).
6. Patarimai vartotojams dėl ADR ir ODR. (Arvydas ir gale Mykolas).

Mykolas laidos metu taip pat dalyvauja teikiant patarimus visais klausimais (pagal poreikį).

The screenshot shows a video player window. At the top, the URL is www.ziniuradijas.lt/laidos/ekspertai-pataria/nacionaline-vartotoju-konfederacija-patarimai-vartotojui-jisigius-nekokybisku-mobilu-te. The video title is 'Ekspertai pataria'. The video content shows two men in a studio setting, one speaking into a microphone. The video player includes standard controls like play, pause, and volume. To the right, there is a sidebar titled 'KITI EPIZODAI' with thumbnails of other video clips. The overall interface is typical of a web-based video platform.

4.2. Informacinis video www.alkas.lt laidoje „Pasitarkime“.

Joje dalyvavo: VVTAT atstovas – Aleksas Žalpys. Laidą vedė – NVK atstovas – Mykolas Okulič-Kazarinas.



5. Informacinių video filmų viešinimas.

Informaciniai video viešinami:

[http://www.ziniuradijas.lt/laidos/ekspertai-pataria/nationaline-vartotoju-konfederacija-patarimai-vartotojui-isigijus-nekokybiska-mobilu-telefona?video=1](http://www.ziniuradijas.lt/laidos/ekspertai-pataria/nacionaline-vartotoju-konfederacija-patarimai-vartotojui-isigijus-nekokybiska-mobilu-telefona?video=1),

<http://alkas.lt/2017/01/02/pasitarkime-kokias-teises-turi-elektronikos-prekes-isigiję-vartotojai/>,

<https://www.youtube.com/user/LNVFederacija/videos>.

Sklaida planuojama pasiekti mažiausiai 3000 video filmo peržiūrų.

6. Konsultacijos vartotojams ir verslui:

Siekiant stiprinti valstybės institucijų ir nevyriausybinių organizacijų bendradarbiavimą, informacija apie kitus AGS subjektus, apie AGS procedūras, kita aktuali informacija buvo viešinama internetinėje platformoje www.vartotojuskundai.lt. Rodikliai: parengtas www.vartotojuskundai.lt reklaminis skydelis (1 vnt.), reklaminio skydelio talpinimas mažiausiai 2 internetinės žiniasklaidos portaluose (2 vnt.).

Internetinėje platformoje www.vartotojuskundai.lt buvo teikiamos konsultacijos vartotojams ir verslui AGS ir EGS procedūrų įgyvendinimo klausimais, padedami spręsti vartotojų skundai ir ginčai su verslo subjektais. Rodiklis: pateikta, išanalizuota ir Europos Komisijai perduota 150 skundų.

7. **Leidinys „Vartotojai-Verslas. Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai“**, finansuoja Kazimiero Simonavičiaus universitetas. Panuojama, jog leidinyje bus pristatomos AGS ir EGS procedūrų turinys, Konferencijos pranešimai. Informacija bus naudojama bendradarbiaujant su kitomis ES institucijomis ir organizacijomis. Rodiklis: Leidinys „Vartotojai-Verslas. Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai“ (apimtis: 50-100 lapų; 100 egz).

Dėl priežasčių, susijusių su universitetų politikos Lietuvoje peržiūra, leidinio paruošimas yra pristabdytas ir jo parengimo klausimas bus sprendžiamas 2017 -ais metais.

Vartotojų asociacijos vadovas

(nakas)

Alvita Armanavičienė

(vardas ir pavardė)

Vyriausiasis finansininkas

(parasas)

(vardas ir pavardė)

PATVIRTINTA	Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos elektroninė išlyginė 2017-01-26 d. 1-25 (Valstybinės vartotojų teisių pasaugos tarnybos atsakingo asmens pareigos, vardas, pavardė, parašas, data)
-------------	--