



Ar visada žinome
už ką mokame
pirkdami paslaugas?

Vartotojų teisių gynimo centras
V. Mykoliaičio-Putino g. 5-201 kab. LT-
03106 Vilnius
Telefonas Tel. 8686-39356
Fax: +370-5-213 32 95
El. paštas virtotojucentras@post.skynet.lt

www.vartotojucentras.lt

Ar visada žinome už ką mokame pirkdami paslaugas?

1. Paslauga turi būti tinkamos kokybės, t. y. paslaugos savybės neturi būti blogesnės, nei yra numatyta tai paslaugai taikomame techniniame reglamente (jeigu jis yra) ir paslaugų teikimo sutartyje.

2. Paslaugos savybės atitinka paslaugų teikimo sutarties sąlygas, jeigu paslauga:

1) atitinka paslaugos teikėjo nurodytus pateikiamų norminių dokumentų reikalavimus;

2) atitinka kokybinius rodiklius, kurių galima tikėtis atsižvelgiant į paslaugos prigimtį bei paslaugos teikėjo viešai paskelbtus pareiškimus dėl paslaugos

3. Jeigu vartotojui suteikta paslauga yra netinkamos kokybės, jis turi teisę per 6 mėnesius nuo paslaugos suteikimo dienos reikalauti, kad ši paslauga neatlygintinai būtų pakeista tinkamos kokybės paslauga. Jeigu suteikta netinkamos kokybės paslauga negali būti pakeista tinkamos kokybės paslauga, vartotojas turi teisę reikalauti, kad būtų grąžinti už paslaugą sumokėti pinigai.

(mokant už paslaugą vartotojas turi paprašyti paslaugos teikėjo, kad jam išduotų kvitą)

4. Paslaugos vartotojas turi teisę:

1) pranešdamas paslaugos teikėjui keisti savo nurodymus dėl paslaugos teikimo būdo ar kitų sutarties sąlygų vykdymo, kai paslauga jau teikiama, jeigu tokie pakeitimai techniniu ir technologiniu požiūriu įmanomi;

2) nutraukti paslaugos teikimo sutartį, jeigu paslaugos teikėjas laiku nepradėjo vykdyti sutarties ar, teikdamas paslaugą, pažeidžia sutarties sąlygas;

3) nutraukti paslaugos teikimo sutartį bet kuriuo metu, sumokėjęs paslaugos teikėjui už atliktą darbą.

5. Jeigu dėl paslaugos teikėjo kaltės buvo prarastas ar sugadintas vartotojo pateiktas daiktas ar medžiaga, tai pastarojo sutikimu paslaugos teikėjas privalo pakeisti daiktą ar medžiagą lygiaverčiais, o kai vartotojas nesutinka arba nėra galimybių pakeisti, atlyginti daikto ar medžiagos vertę.

6. Jeigu paslaugos teikėjas nevykdo 3, 4 ir 5 dalyse nustatytų reikalavimų, vartotojas turi teisę kreiptis į Tarybą ar Inspekciją dėl pažeistų vartotojų teisių gynimo arba į teismą dėl šiame straipsnyje nustatytų teisių gynimo. Bet koku atveju vartotojas turi teisę kreiptis į teismą dėl nuostolių, padarytų teikiant 1 dalyje numatytų reikalavimų neatitinkančią paslaugą, atlyginimo.

7. Vyriausybė arba jos įgaliota institucija tvirtina bendrąsias paslaugų teikimo taisykles. Valstybės, savivaldybių institucijos ir įstaigos pagal savo kompetenciją turi patvirtinti atskirų paslaugų rūšių teikimo taisykles.

Į Vartotojų teisių gynimo centrą kreipiasi vartotojai ieškantys teisinės pagalbos. Dažnai su Centro specialistų pagalba pavyksta be teismų išspręsti tarp vartotojo ir pardavėjo ar paslaugos teikėjo iškilusius ginčus. Kai iškilusio ginčo taikiu būdu išspręsti nepavyksta Centro specialistai padeda vartotojams pasiruošti teisminiam procesui bei konsultuoja teismo proceso eigoje.

