

Laba diena,

Atsakydami į Jūsų paklausimą dėl įmonės „Helvetia Direct Marketing“ veiklos Lietuvoje, informuojame, jog Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nuo 2010 m. vasario mėn. nuolat gauna Lietuvos vartotojų skundus dėl šios įmonės veiksmų. Reaguojant į vartotojų skundus ir vykdant tyrimą, mums pavyko susisiekti su šios bendrovės regiono vadybininke Laila Vatter, kuri atstovauja Helvetia Direct Marketing s.r.o., registruotą Čekijoje (pati atstovė gyvena Estijoje). Bendrovei esame išsiuntę ne vieną raštą, kuriame nurodome, jog Helvetia Direct Marketing veikla Lietuvoje galimai pažeidžia Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo (Valstybės žinios, 2008, Nr. 6-212) nuostatas ir prašėme atsižvelgiant į tai koreguoti savo veiklos metodus bei vartotojams pateikiamos informacijos apimtį. Savo atsakymuose Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai įmonė nurodė, jog nesutinka, kad jos vykdoma veikla turi nesąžiningos komercinės veiklos požymių, nes yra suinteresuoti, jog klientai būtų patenkinti, taikiai sprendžia ginčus bei užtikrina galimybę vartotojams atsisakyti produktų, juos grąžinant paštu, taip pat nutraukti sutartį paskambinus telefonu, išsiuntus laišką, elektroninį laišką ar fakso pranešimą.

Pažymėtina, jog visus mūsų persiūstus vartotojų skundus bendrovė iš tiesų išsprendė taikiai, t.y., anuliavo vartotojams sąskaitas bei skolas, tačiau sprendžiant iš toliau gaunamų vartotojų skundų, Helvetia Direct Marketing nepakeitė savo veiklos metodų bei pateikiamos vartotojams informacijos apimties, todėl tikėtina, jog ir toliau vartotojai nukenčia nuo šios įmonės veiksmų ir sumoka už produktus, kurių neužsakinėjo arba grąžino.

Vykdydami tyrimą esame surinkę informaciją apie tai, kad būtent Čekijoje registruota Helvetia Direct Marketing naudojasi vartotojams ant sąskaitų nurodomais kontaktiniais telefono numeriais Lietuvoje. Čekijoje taip pat gaminami ir patys maisto papildai. Esame kreipęsi ir į Lietuvos paštą prašydami pateikti informaciją, kas naudojasi vartotojams ant Helvetia Direct Marketing sąskaitų nurodytomis pašto korespondencijos dėžutėmis. Remiantis Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateiktu oficialiu Lietuvos pašto atsakymu, pagal sutartį su Estijos paštu, šiose pašto dėžutėse sukauptos siuntos kiekvieną antradienį yra išsiunčiamos Estijos paštui. Kur ir kam vartotojų grąžintos maisto papildų siuntos bei prašymai nutraukti sutartis ar kita korespondencija siunčiami toliau, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nėra žinoma.

Atsižvelgdami į tai ir vadovaudamiesi Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo, kreipėmės į atsakingą Čekijos instituciją (Čekijos Žemės Ūkio ir Maisto Inspekciją) prašydami imtis efektyvių priemonių ir taikyti sankcijas šiai įmonei. Jau esame gavę iš čekų atsakymą, jog jie pradėjo tyrimą dėl bendrovės veiklos, šiomis dienomis taip pat išsiūsime jiems papildomų įrodymų paketą. Palaikome ryšius ir su savo kolegomis Latvijoje bei Estijoje – š.m. birželio 30 d. Rygoje įvyko Baltijos šalių vartotojų teisių apsaugos institucijų susitikimas, kurio metu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius, tarpe kitų klausimų, pristatė kolegoms situaciją dėl Helvetia Direct Marketing vykdomų pažeidimų Lietuvoje, buvo aptarti veiksmai, kurių būtų galima imtis šios įmonės atžvilgiu. Pažymėtina, jog Latvijoje bei Estijoje vartotojai taip pat skundžiasi dėl Helvetia Direct Marketing veiksmų, todėl Estijos bei Latvijos institucijos irgi planuoja kreiptis į kolegas Čekijoje minėto reglamento bendradarbiavimo pagrindu.

Atsižvelgiant į tai, kad dar 2010 m. vasario 5 d. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba dėl įmonės „Helvetia Direct Marketing“ veiklos kreipėsi į Policijos departamentą prie Vidaus reikalų ministerijos, Valstybinę mokesčių inspekciją bei Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją, o 2010 m. kovo 23 d. – į Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato Ekonominių nusikaltimų tyrimo skyrių, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba šioms institucijoms vartotojų skundų pakartotinai nepersiuočia.

Atsakydami į Jūsų klausimą dėl gauto skundų skaičiaus, informuojame, jog iki š.m. birželio 28 d. Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dėl Helvetia Direct Marketing veiksmų gauti 35 vartotojų skundai raštu, 30 paklausimų elektroniniu paštu ir 80 paklausimų telefonu.

Pagarbiai,

Feliksas Petrauskas