

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ
NUTARIMAS**

**DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2011–2014 METŲ STRATEGIJOS
PATVIRTINIMO**

2011 m. liepos 7 d. Nr. 848
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (Žin., 1994, Nr. [94-1833](#); 2007, Nr. [12-488](#)) 10 straipsnio 1 dalies 1 punktu ir įgyvendindama Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008–2012 metų programos įgyvendinimo priemonių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. vasario 25 d. nutarimu Nr. 189 (Žin., 2009, Nr. [33-1268](#)), 213 punktą, Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a :

Patvirtinti Valstybinę vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategiją (pridedama).

Ministras Pirmininkas

Andrius Kubilius

Teisingumo ministras

Remigijus Šimašius

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2011 m. liepos 7 d. nutarimu Nr. 848

VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2011–2014 METŲ STRATEGIJA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategija (toliau – Strategija) – vidutinės trukmės strateginio planavimo dokumentas, nustatantis Lietuvos vartotojų teisių apsaugos srities tikslus, uždavinius ir siektinus rezultatus iki 2014 metų. Strategijos paskirtis – užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugos sistemos veiklą ir stiprinti vartotojų gebėjimus, taip didinti rinkos konkurencingumą ir vartotojų galimybes konkurencinėje rinkoje.

2. Strategija parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu (Žin., 1994, Nr. [94-1833](#); 2007, Nr. [12-488](#)), atsižvelgiant į:

Lietuvos Respublikos Vyriausybės veiklos programą, kuriai pritarta Lietuvos Respublikos Seimo 2008 m. gruodžio 9 d. nutarimu Nr. XI-52 (Žin., 2008, Nr. [146-5870](#));

Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės 2009 m. kovo 26 d. valstybinio audito ataskaitą Nr. VA-40-20P-5 „Vartotojų teisių apsauga“ (toliau – Valstybės kontrolės audito išvada);

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. 372 (Žin., 2007, Nr. [46-1742](#)), įgyvendinimo rezultatus;

Europos Komisijos 2007 m. kovo 13 d. komunikatą Tarybai, Europos Parlamentui ir Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui „2007–2013 m. ES vartotojų politikos strategija. Vartotojų teisių stiprinimas, gerovės didinimas ir veiksminga jų apsauga“ (COM (2007) 99) (toliau – ES Vartotojų teisių apsaugos strategija);

Europos Komisijos 2011 m. kovo 11 d. darbo dokumentą „Vartotojai vieningoje rinkoje“, Penktąją vartotojų rinkų rezultatų suvestinę (SEC (2011) 299) (toliau – Penktoji vartotojų rinkų rezultatų suvestinė);

Europos Komisijos 2010 m. spalio 22 d. darbo dokumentą „Rinka turi būti naudinga vartotojams“, Ketvirtąją vartotojų rinkų rezultatų suvestinę (SEC (2010) 1257) (toliau – Ketvirtoji vartotojų rinkų rezultatų suvestinė);

Europos Komisijos tarnybų 2011 m. balandžio 7 d. darbo dokumentą „Vartotojų įgalinimas ES“ (SEC (2011) 469).

3. Šiuo metu Lietuvos rinkoje vis dar jaučiami pasaulio ekonomikos nuosmukio ir finansų krizės padariniai, kurie neišvengiamai turi įtakos vartotojų elgsenai ir bendrai vartotojų teisių apsaugai. Penktosios vartotojų rinkų rezultatų suvestinės duomenimis¹, vartotojų teisių apsaugos sąlygos gerėja visoje Europos Sąjungoje, taip pat ir Lietuvoje, tačiau, nepaisant pagerėjimo, vartotojų teisių apsaugos būklė Lietuvoje vis dar sudėtinga. Lietuvos vartotojų sąlygų metinis indeksas, palyginti su 2008 ir 2009 metais, 2010 metais išaugo ir šiuo metu siekia 49 procentus (2008 metais – 48 procentai, 2009 metais – 44 procentai), bet Lietuva vis dar gerokai atsilieka nuo Europos Sąjungos vidurkio (2008 metais – 57 procentai, 2009 metais – 55 procentai, 2010 metais – 61 procentas) ir tarp visų Europos Sąjungos valstybių užima 24 vietą – lenkia tik Bulgariją, Rumuniją ir Graikiją.

Vartotojų sąlygų metinis indeksas nustatomas atsižvelgiant į visų svarbiausių vartotojų teisių apsaugos sričių būklę ir sudėjus bendrus tyrimų rezultatus, kurie parodo vartotojų pasitikėjimą valdžios institucijomis, jų teises ginančiomis vartotojų asociacijomis ir verslininkais, rinkoje pasitaikiusius klaidinamos reklamos atvejus, vartotojų aktyvumą ginant savo teises, vartotojų teisių apsaugos mechanizmų veiksmingumą, rinkai tiekiamų nesaugių paslaugų ir produktų kiekį ir kitus aspektus, kurie pripažįstami svarbiausiais ir kuriuos būtina valdyti siekiant užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugos sistemą.

4. Pateikti rezultatai rodo, kad būtina imtis priemonių vartotojų teisių apsaugos sistemos efektyvumui gerinti ir vartotojų gebėjimams stiprinti.

Vartotojų teisių apsaugos sistemos veiksmingumą parodo ir vartotojų pasitikėjimo valstybės institucijomis, verslininkais ir vartotojų asociacijomis indeksas. Lietuvoje šiuo metu valstybinėmis vartotojų teisių apsaugos institucijomis pasitiki 37 procentai, verslininkais – 45 procentai, o vartotojų asociacijomis – 49 procentai vartotojų. Pasitikėjimo, kad vartotojų teisės adekvačiai ginamos, indeksas – tik 33 procentai. Sudėjus visus pasitikėjimo vartotojų teisių apsauga rezultatus, Lietuva užima paskutinę vietą tarp Europos Sąjungos valstybių.

Vartotojas, nepasitikintis apsaugos sistema, manydamas, kad jo teisės vis tiek bus pažeistos, o pažeistos teisės neapgintos, dažnai neanalizuoja jam pateiktos informacijos, nelygina pateiktų pasiūlymų, o aktyvėjant inovacijų ir technologijų procesui, ypač spartėjant elektroninei prekybai, kai į rinką patenka vis sudėtingesnių produktų ir paslaugų, pamažu praranda gebėjimus lyginti produktus ar paslaugas ir žinias vartotojų teisių apsaugos klausimais.

Rinkose, kur galimybės lyginti produktus ar paslaugas didelės, tai yra vartotojai geba tai atlikti ir atlieka, jiems geriau sekasi priimti tinkamus sprendimus, – prisidedama prie inovacijų skatinimo. Rinkose, kur lyginti sunkiau, labiau tikėtina, kad ištekliai bus paskirstyti netinkamai (tiek tarp vartotojų, tiek tarp verslininkų), o tai tiesiogiai lemia konkurencingumo sumažėjimą². Vartotojas, gebantis analizuoti jam pateiktą informaciją ir aktyviai ginantis pažeistas savo teises, trumpuoju laikotarpiu užsitikrina savo interesų apsaugą, o vidutiniu laikotarpiu daro didelę įtaką ekonomikos augimui ir konkurencingumui, ypač atsižvelgiant į tai, kad galutinis namų ūkių vartojimas sudaro didelę bendro vidaus produkto (toliau – BVP)³ dalį.

5. Vartotojų skundai ir iš jų gaunama informacija – greičiausias ir tiksliausias būdas verslininkams analizuoti vartotojų pasitenkinimą į rinką patiektais produktais ir paslaugomis, todėl aktyviai savo teises ginantys vartotojai irgi svarbus veiksnys, skatinantis inovacijas ir rinkos konkurencingumą. Šiuo metu tik 12 procentų Lietuvos vartotojų, iškilus problemoms, kreipiasi į verslininkus, todėl verslininkai negauna tikslios, rinką atspindinčios informacijos ir negali ja pasinaudoti savo teikiamų paslaugų ar prekių kokybei gerinti.

¹ Penktoji vartotojų rinkų rezultatų suvestinė, 23 puslapis.

² Ketvirtoji vartotojų rinkų rezultatų suvestinė, 4 puslapis.

³ Europos Komisijos tarnybų 2011 m. balandžio 7 d. darbo dokumentas „Vartotojų įgalinimas ES“ (SEC(2011) 469), 2 puslapis.

6. Veiksminga vartotojų teisių apsaugos sistema neįmanoma be vartotojus ir verslininkus tenkinančio ginčų sprendimo mechanizmo. Vartotojų ginčai turi būti nagrinėjami greitai, nebrangiai, o priimtas sprendimas greitai vykdomas. Lietuvoje šiuo metu susiduriama su problemomis nagrinėjant vartotojų ginčus tiek teismo, tiek ne teismo tvarka. Šiuo metu nenumatyta kolektyvinių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmą, o vienintelės ne teismo tvarka vartotojų ginčus nagrinėjančios institucijos – valstybinės. Verslininkų asociacijos retai dalyvauja ginčų nagrinėjimo procesuose, neturi įsteigtų alternatyvių ginčų nagrinėjimo mechanizmų, todėl dažnai verslininkai nepasitiki valstybės institucijų priimtais sprendimais ir jų nevykdo. Dėl to tik 33 procentai vartotojų mano, kad alternatyvūs teismui ginčų sprendimo mechanizmai – veiksmingas būdas, kaip spręsti ginčus⁴. Šiuo metu Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas taikomas ne visoms paslaugoms, todėl ne visais atvejais vartotojai gali pasinaudoti alternatyviais vartotojų teisių apsaugos mechanizmais⁵.

7. Kad vartotojų teisių apsaugos sistema veiktų, svarbu užtikrinti tikslingą vartotojų ir verslininkų švietimą ir gebėjimų tobulinimą. Vartotojas, nežinantis, kad jo teisės pažeistos, nesugebės pasinaudoti vartotojų teisių apsaugos mechanizmais, todėl net ir efektyviausia vartotojų ginčų sprendimo teismo ir ne teismo tvarka nepagerins vartotojų teisių būklės Lietuvoje. Ne mažiau svarbus ir verslininkų informuotumas apie vartotojų teises, jų apsaugą ir ginčų sprendimo mechanizmus. Beje, šiuo metu tik 48 procentai verslininkų žino apie galimybę pasinaudoti alternatyviais ginčų sprendimo mechanizmais, o tokiais mechanizmais naudojasi tik 12 procentų Lietuvos verslininkų.

Net 84 procentai Lietuvos verslininkų mano esą gerai informuoti apie vartotojų teises ir jų apsaugą, tačiau atlikus išsamesnius tyrimus⁶ paaiškėjo, kad tik ketvirtadalis iš jų teisės aktų nustatyta tvarka nepažeistų vartotojų teisių apsaugos reikalavimų, grąžinant prastos kokybės prekę. Nepakankamas verslininkų informuotumas vartotojų teisių apsaugos klausimais jau pirmojoje stadijoje trukdo vartotojams ir verslininkams išspręsti ginčus taikiai. Pavyzdžiui, kaip minėta, tik 12 procentų Lietuvos vartotojų, susidūrę su problema, kreipiasi į verslininką, prašydami ją išspręsti, ir tik pusė iš jų patenkinti verslininko pasiūlytu sprendimo būdu. Beje, vartotojai gana pasyviai gina savo teises, o beveik pusė vartotojų (47 procentai) nesiima jokių veiksmų, jeigu su pardavėju problemos išspręsti nepavyksta. Verslininko ir vartotojo nesugebėjimą išspręsti problemą taikiai dažniausiai lemia kelios priežastys, tai yra verslininkas neišmano vartotojų teisių arba nusprendžia rizikuoti, tikėdamasis, kad vartotojas nesiims tolesnių veiksmų savo teisėms ginti.

Verslininkai, neturėdami pakankamai žinių, praranda galimybę pasinaudoti iš vartotojų skundų gaunama informacija – ypač vertinga vartotojo atsakomąja reakcija į verslininko pateiktus į rinką produktus ir paslaugas. Tai iš esmės mažina rinkos konkurencingumą, nes verslininkai, neanalizuodami informacijos, linkę rečiau pasitelkti inovacijas ir pateikti į rinką mažiau naujovių. Taigi vidutiniu laikotarpiu verslininkams sunkiau konkuruoti su verslininkais iš kitų Europos Sąjungos valstybių, kuriose vartotojų informacija analizuojama, o jų teisės apsaugotos itin gerai.

8. Būtina vartotojų teisių ir interesų apsaugos sąlyga – iš tiesų veikianti rinkos sistema, tai yra laisvas įėjimas į rinką, siekiant pasiūlyti vartotojams prekių ir paslaugų, kai įėjimo į rinką nevaržo nebūtinai veiklos apribojimai, reguliavimas, administracinės procedūros. Akivaizdus pavyzdys – smulkusis verslas, ypač tarptautinė prekyba. Internetinė prekyba, kai perkama iš kitų valstybių, vyksta gana vangiai ir dėl įvairių apribojimų, įskaitant vartotojų apsaugos mechanizmus, prie kurių itin sunku prisiderinti smulkiajam verslui. Taigi diegiant visas vartotojų apsaugos priemones ir priimant įvairius viešus sprendimus, sprendimų rengėjams ir sprendimų projektų vertintojams vartotojų teisių apsaugos požiūriu būtina išanalizuoti, ar tai neapsunkins pasiūlos, taip pat ir esminės vartotojo teisės – rinktis, atsižvelgiant į jo paties apsisprendimą dėl prekės pobūdžio, kainos ir kokybės.

9. Kol kas neretai vartotojas neginamas tais atvejais, kai paslaugos konkrečiam asmeniui teikėjas yra viešojo administravimo institucija arba biudžetinė ar kita įstaiga ir paslauga finansuojama iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto ar kitų viešųjų finansų šaltinių (netgi tada, kai sudaromos sutartys, o lėšos paslaugos teikėją pasiekia tik po to ir dėl to, kad asmuo pasirinko paslaugas iš konkrečios institucijos, pavyzdžiui, švietimo ar sveikatinimo įstaigos). Siekiant plačiau ir adekvačiau ginti vartotojų teises, būtina kuo plačiau diegti analogiškus vartotojų apsaugos mechanizmus tais atvejais, kai konkretus asmuo gauna konkrečią paslaugą ir kai ši paslauga finansuojama viešosiomis lėšomis.

⁴ Penktoji vartotojų rinkų rezultatų suvestinė, 43 puslapis.

⁵ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 1 straipsnio 3 dalis.

⁶ Penktoji vartotojų rinkų rezultatų suvestinė, 82 puslapis.

10. Atsižvelgiant į atliktos vartotojų teisių apsaugos būklės analizės rezultatus, pasirinkti šie Strategijos tikslai ir uždaviniai šiems tikslams pasiekti:

- 10.1. 1 tikslas – užtikrinti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos sistemos funkcionavimą;
- 10.2. 1.1 uždavinys – sukurti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos stebėsenos sistemą ir geriau vykdyti reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos priežiūrą;
- 10.3. 1.2 uždavinys – didinti vartotojų teisių gynimo veiksmingumą;
- 10.4. 1.3 uždavinys – didinti vartotojų asociacijų vaidmenį ir tobulinti kompetenciją vartotojų teisių apsaugos srityse;
- 10.5. 1.4 uždavinys – skatinti verslininkų savireguliaciją;
- 10.6. 2 tikslas – tobulinti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse;
- 10.7. 2.1 uždavinys – didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie elektroninę komerciją;
- 10.8. 2.2 uždavinys – ugdyti vartotojų ir verslininkų gebėjimus probleminėse vartotojų teisių apsaugos srityse;
- 10.9. 2.3 uždavinys – didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie alternatyvius ginčų sprendimo būdus.

II. STRATEGIJOS TIKSLAI IR UŽDAVINIAI

1 TIKSLAS – UŽTIKRINTI VEIKSMINGĄ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SISTEMOS FUNKCIONAVIMĄ

11. Tikslas pasirinktas atsižvelgiant į menką pasitikėjimą vartotojų teisių apsaugos sistema, kurį lemia šie pagrindiniai aspektai: valstybės institucijos per lėtai reaguoja į vartotojų rinkos pokyčius ir neefektyviai sprendžia rinkoje kilusias problemas; vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo sistema nepakankamai rezultatyvi; dauguma vartotojų mano, kad jų teisės adekvačiai neginamos; verslininkai skundžiasi per didelę verslui tenkančią naštą ir nesugeba aktyviai dalyvauti vartotojų teisių apsaugos procesuose.

Dėl šių aspektų vartotojų sąlygų metinis indeksas 2010 metais Lietuvoje – tik 49 procentai. Kadangi vartotojų sąlygų metinis indeksas parodo visos vartotojų teisių apsaugos sistemos efektyvumą, siekiama, kad šis indeksas per Strategijos įgyvendinimo laikotarpį kasmet padidėtų po 4 procentus. Be to, bus siekiama padidinti vartotojų pasitikėjimą vartotojų teisių apsaugos institucijomis kasmet 2 procentus, o verslininkų, veikiančių pagal geros praktikos kodeksus, Strategijos įgyvendinimo laikotarpiu padaugės 5 procentais.

12. *1.1 uždavinys – sukurti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos stebėsenos sistemą ir geriau vykdyti reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos priežiūrą.*

Valstybės institucijos per lėtai reaguoja į vartotojų rinkų pokyčius ir neefektyviai sprendžia rinkoje kilusias problemas visų pirma dėl to, kad šiuo metu rinkoje neatliekama kryptinga ir nuosekli vartotojų teisių apsaugos stebėseną. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme neiškliai apibrėžta vartotojų teisių apsaugą vykdančių institucijų kompetencija, nėra nuostatos dėl vartotojų teisių apsaugos stebėsenos, nenustatyta vartotojų teisių apsaugos stebėsenos tvarka. Iki šiol nesukurta vartotojų teisių apsaugos duomenų bazė (toliau – Vartotojų teisių informacinė sistema), todėl informacija apie vartotojų teisių apsaugą šalies mastu nekaupiama ir neanalizuojama.

Siekiant sukurti veiksmingesnę vartotojų teisių apsaugos stebėsenos sistemą, 2011 metais bus rengiama vartotojų teisių informacinės sistemos sukūrimo galimybių studija. Remiantis šia studija, iki 2014 metų bus sukurta ir įdiegta Vartotojų teisių informacinė sistema. Nuolat analizuojant informacinėje sistemoje kaupiamus duomenis, bus galima greitai pastebėti rinkų pokyčius, geriau suprasti vartotojų elgseną naujų technologijų ir rinkodaros atžvilgiu ir į kilusias problemas reaguoti adekvačiomis priemonėmis. Tai padės išlaikyti deramą vartotojų ir gamintojų, pardavėjų ir paslaugų teikėjų teisių ir interesų pusiausvyrą, leis integruoti Europos Komisijos vartotojų skundų ir paklausimų klasifikavimo ir pranešimų teikimo priemonę, sukurtą naudojantis informacinėmis technologijomis. Naudojantis šia priemone, bus surenkama ir apdorojama daugiau skunduose pateikiamos informacijos, o tai ypač svarbu siekiant didinti rinkos konkurencingumą.

Siekiant stebėti rinkas ir jų poveikį vartotojams, nustatyti problemines vartotojų teisių apsaugos sritis, bus atliekamos vartotojų apklausos. Nacionaliniai duomenys apie skundus ir teisės aktų įgyvendinimą suteiks daugiau skaidrumo ir aiškumo diskusijoms apie rinkos veikimą,

reguliavimą ir padės rasti geriausios patirties pavyzdžių. Pagrindinis sociologinių tyrimų uždavinys – teikti informaciją, susijusią su vartotojų rinkomis, valstybės institucijoms, vartotojams, verslininkams, siekiant vartotojų teisių apsaugos politiką labiau pagrįsti duomenimis ir orientuoti į rezultatus.

Siekiant sužinoti ūkio subjektų požiūrį į esamus vartotojų teisių apsaugos teisinio reguliavimo aspektus, įvertinti ūkio subjektų pastabas ir užtikrinti vartotojų ir ūkio subjektų interesų pusiausvyrą, siūloma atlikti ūkio subjektų apklausas. Apklausos, be kita ko, – būdas, kaip gauti informaciją, kurios tam tikri ūkio subjektai neteikia kreipdamiesi į vartotojų teisių apsaugos institucijas.

Remiantis sukauptais ir išanalizuotais duomenimis, bus teikiami pasiūlymai, kurie padės išspręsti įvairių vartotojų teisių apsaugos sritčių problemas. Kiekvienu atveju bus vertinama, ar atitinkamos vartojimo srities reguliavimas pakankamas ar perteklinis, ar turi spragų, todėl tobulintinas.

Pagal galiojantį Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą vartotojų teisės ginamos tik esant paslaugų ar prekių pirkimo santykiams su pardavėjais ar paslaugų teikėjais. Tačiau vartotojų teisės ir interesai, pažeisti dėl viešojo administravimo subjektų veiksmų, pavyzdžiui, kai užkertamas kelias įsigyti tam tikrą produktą už prieinamą kainą arba apskritai panaikinama galimybė jį įsigyti, neginami. Taip apribojama ne tik vartotojų pasirinkimo laisvė, bet ir mažinamas rinkos konkurencingumas. Vartotojų teisių ir interesų pažeidimai, kylantys dėl viešojo administravimo subjektų priimtų teisės aktų, turi horizontalų poveikį, tai yra veikia visus, ne tik pavienius vartotojus, todėl šie pažeidimai gali būti susiję su didele žala vartotojams. Būtent dėl minėtų priežasčių teisės aktuose reikėtų numatyti vartotojų teisių apsaugą ne tik vartotojų santykiuose, susijusiuose su prekių ar paslaugų pirkimu, tačiau ir tais atvejais, kai vartotojų teisės ir interesai pažeidžiami dėl viešųjų administravimo subjektų įgyvendinamų sprendimų ar priimamų teisės aktų. Taigi tikslinga išplėsti vartotojų teisių apsaugos apimtį ir numatyti, kad vartotojų teisės ginamos ir tais atvejais, kai vartotojų teisės ir interesai pažeidžiami dėl viešojo administravimo subjektų sprendimų ar priimamų teisės aktų.

Su stebėseną glaudžiai susijusi ir rinkos priežiūra. Antai Lietuvoje vartotojai ir verslininkai dažnai susiduria su klaidinama reklama. Tyrimų duomenimis⁷, Lietuvoje 47 procentai verslininkų ir 35 procentai vartotojų yra susidūrę su klaidinama reklama, todėl labai svarbu aktyviai vykdyti šios veiklos priežiūrą. Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme numatyta, kad reklamos naudojimo draudimų ir reikalavimų, nustatytų šiame įstatyme, įgyvendinimą kontroliuoja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Konkurencijos taryba ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės įgaliotos institucijos. Konkurencijos taryba nagrinėja pažeidimus dėl klaidinamos ir neleidžiamos lyginamosios reklamos naudojimo Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo nustatyta tvarka. Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatyme nustatytos pažeidimų tyrimo procedūros pernelyg sudėtingos ir trukdo greitai reaguoti į gausėjančius vartotojų skundus. Dalis Konkurencijos tarybos teisių ir pareigų kontroliuojant, kaip laikomasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo reikalavimų, numatyta Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatyme, o kita dalis – Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme, dėl to kyla teisinių neaiškumų. Numatoma parengti Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pakeitimo įstatymo projektą, kuriame bus nustatyta tobulesnė reklamos pažeidimų tyrimo ir nagrinėjimo tvarka, padėsianti veiksmingiau taikyti priemones, neleidžiančias skleisti teisės aktų nuostatas pažeidžiančios reklamos. Taip sąžiningas verslas bus ginamas nuo neleistinos konkurencijos.

Tiriant galimą nesąžiningą vartotojams komercinę veiklą, nustatyta, kad tam tikros Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nuostatos trukdo tinkamai ir greitai atlikti tyrimą ir papildomai didina administracinę naštą verslui. Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo ir Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo analogiškos nuostatos perteklinės ir kelia teisinių neaiškumų. Taigi rengiant Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pakeitimo įstatymo projektą, būtina numatyti ir priimti reikiamus Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pakeitimus, kurie padės veiksmingiau riboti nesąžiningą komercinę veiklą, spartins pažeidimų nagrinėjimą ir suteiks teisinį aiškumą.

13. 1.2 uždavinys – didinti vartotojų teisių gynimo veiksmingumą.

Gerai veikianti vartotojų teisių apsaugos sistema neįmanoma be vartotojų teisių gynimo mechanizmų. Vartotojams turi būti suteikta galimybė deramai ginti savo teises, naudojantis jiems priimtinomis, teisėtomis priemonėmis (taikiai – kreipiantis į verslininką, teismo ir ne teismo tvarka). Tokia galimybė vartotojams turi būti sudaryta visose be išimties vartojimo srityse.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 1 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad šis įstatymas netaikomas švietimo ir socialinėms paslaugoms, finansuojamoms iš Lietuvos

⁷ Penktoji vartotojų rinkų rezultatų suvestinė, 28 puslapis.

Respublikos valstybės biudžeto ir savivaldybių biudžetų lėšų, asmens ir visuomenės sveikatos priežiūros paslaugoms, kurių išlaidos pagal įstatymus apmokamos (kompensuojamos) iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto, Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto ar savivaldybių biudžetų lėšų. Taigi yra tokių teisinių santykių sričių, kai fiziniai asmenys pagal vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų nuostatas nelaikomi vartotojais. Tokiais atvejais jų teisės, nors *de facto* tapčios vartotojų teisėms, pažeidžiamos, bet negali būti ginamos naudojantis vartotojų teisių gynimo ne teismo tvarka mechanizmais. Todėl vartotojai, gaudami, pavyzdžiui, medicinos paslaugas iš valstybinių gydymo įstaigų ar švietimo paslaugas iš valstybinių mokyklų, negali apginti savo teisių taip, kaip jas gali apginti vartotojai, gaudami šias paslaugas iš privačių subjektų. Kita vertus, verslininkams tenka didesnė našta nei valstybės įstaigoms, nes galioja tam tikri vartotojų teisių apsaugos mechanizmai ir sudaromos nelygios sąlygos konkuruoti su valstybe ir teikti tokias pat paslaugas. Siekiant išspręsti šias problemas ir užtikrinti vartotojų teisių apsaugą *de facto* visuose vartojimo santykiuose, bus siekiama išplėsti vartotojo sąvoką. Siekiant tinkamai įvertinti numatomo reguliavimo padarinius, bus atliekamas tyrimas, kuris padės nustatyti vartotojo sąvokai išplėsti reikalingas teises ir ekonomines priemones.

Kita probleminė vartotojų teisių apsaugos sritis – statybos / rangos paslaugos. Šiuo metu teisės aktuose nenumatyta valstybės institucija, galinti pateikti išvadą dėl statybos / rangos darbų garantiniu laikotarpiu ir atliekant paprastą remontą, į statinį sumontavus statybos gaminius (langus, duris)⁸. Teisės aktai nenumato ir garantinių įsipareigojimų perėmėjų, išskėlus bankroto bylą vienam iš statybos dalyvių (rangovui / statytojui). Taigi būtina susipažinti su užsienio valstybių turima šios srities patirtimi ir ja remiantis spręsti statybos srities vartotojų ginčus ne teisme – parengti teisės aktų pakeitimus ir papildymus, nustatančius priemones statybos srities vartotojų problemoms spręsti. Įgyvendinus šias priemones galėtų padidėti ir pasitikėjimas valstybine būsto renovavimo programa.

Vartotojų teisių gynimo ne teisme sistema irgi neefektyvi. Šiuo metu vartotojų ir pardavėjų paslaugų teikėjų ginčus ne teismo tvarka nagrinėja 5 valstybės institucijos (Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Ryšių reguliavimo tarnyba, Draudimo priežiūros komisija, Valstybinė energetikos inspekcija, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija). Tam tikrose vartojimo srityse institucijų sprendimai yra privalomi, kitose – rekomendaciniai. Kadangi pasitikėjimas vartotojų teisių apsaugos institucijomis Lietuvoje mažas, daugelis rekomendacinių sprendimų nevykdomi. Taigi vartotojai nepasitiki vartotojų teisių apsaugos mechanizmais ir, matydami, kad jų teisių valstybės institucijos negina, dažnai iš viso į jas nesikreipia. Toks vartotojų abejingumas tiesiogiai veikia rinkos konkurencingumą ir visų vartotojų gebėjimus ginti pažeistas savo teises. Atsižvelgiant į tai, būtina ginčų sprendimų veiksmingumą didinti keliomis priemonėmis: atliekamas tyrimas, siekiant nustatyti kiekvienos vartotojų teisės ginančios ir prie vartotojų skundų prisidedančios institucijos galimybes; remiantis tyrimo rezultatais, rengiami teisės aktų projektai, kuriuose numatoma veiksmingesnė ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka ir įtvirtinamos vienpakopės vartotojų skundų nagrinėjimo procedūros tam tikrose vartotojų teisių apsaugos srityse.

Be valstybės institucijų, vartotojų skundai galėtų būti nagrinėjami ir kitokiais ginčų sprendimo būdais. Lietuvoje stiprios, svarų indėlį į ekonominės politikos formavimą įnešančios verslo asocijuotos struktūros, kurių galimybėmis deramai nepasinaudojama sprendžiant verslo ir vartotojų ginčus savireguliacijos pagrindu. Reikėtų numatyti tam tikrą vaidmenį elgesio kodeksams, kurie skatintų verslininkus veiksmingai taikyti alternatyvius ginčų nagrinėjimo mechanizmus. Alternatyvių ginčų nagrinėjimo mechanizmų diegimo skatinimas, metodinė pagalba gali padėti išvengti būtinybės imtis administracinių ar teisminių veiksmų. Rinka gali veiksmingai save reguliuoti, o savireguliacija mažiau kainuoja ir lengvina verslui tenkančią našta, todėl būtina skatinti verslo savitvarkos institucijas kurti vartotojų ginčų sprendimo ne teismo tvarka sistemas, kurios padėtų nagrinėti vartotojų skundus ir nedidintų verslo administracinės naštos.

Vartotojams, nepatenkintiems ar nepasitikintiems alternatyvia (ne teismo) vartotojų ginčų apsaugos sistema, turi būti sudaryta galimybė savo teises ginti teisme. Vartotojų teisių gynimas teismo tvarka visada brangesnis ir trunka ilgiau nei tada, kai naudojamosi alternatyviais ginčų sprendimo mechanizmais. Efektyviausias ir mažiausių sąnaudų reikalingas būdas, kaip vartotojui apginti savo teises teisme, – nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo teismuose procedūra. Tačiau šiuo metu tokia

⁸ Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės audito išvadoje nurodyta, kad nekilnojamojo turto ir jo elementų remontas yra probleminė sritis, vartotojų teisių apsauga šioje srityje nepriskirta nė vienai institucijai. Tokias pat problemas atskleidė ir darbo grupė vartotojų teisių apsaugos tobulinimo klausimams išnagrinėti, sudaryta Lietuvos Respublikos Ministro Pirmininko 2009 m. gegužės 11 d. potvarkiu Nr. 173.

procedūra nėra ganėtinai veiksminga. Siekiant sukurti efektyvią vartotojų teisių gynimo teismuose sistemą, bus atliekamas ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo teismuose efektyvumo tyrimas ir prireikus pateikti pasiūlymai dėl tokių ginčų nagrinėjimo tobulinimo. Teisme nagrinėjamų pasinaudojant ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo procedūra vartotojų ieškinių skaičius atskleis, ar ši procedūra veiksminga, arba parodys, kad ją būtina toliau tobulinti.

Kita vartotojų teisių gynimo teismo tvarka problema susijusi su viešojo intereso gynimu. Pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą vartotojų viešąjį interesą gina tik Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, tačiau atsižvelgiant į tai, kad konkreti su vartotojų teisėmis susijusi institucija yra savo kontroliuojamos srities ekspertė ir disponuoja išsamia informacija apie reguliuojamą sritį, teisę ginti viešąjį interesą turėtų turėti ir kitos institucijos. Be to, pagal Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksą viešajam interesui ginti gali būti pareiškiamas grupės ieškinys, tačiau nei šiame kodekse, nei kituose įstatymuose ar jų įgyvendinamuosiuose teisės aktuose grupės ieškinio institutas teisiškai nereglamentuotas. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas suteikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, vartotojų asociacijoms teisę kreiptis į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) viešajam interesui ginti, tačiau čia susiduriama su tam tikrais reglamentavimo trūkumais – teisė ginti vartotojų viešąjį interesą pareiškiant grupės ieškinį kol kas negali būti įgyvendinta. Be to, Europos Komisija 2011 m. vasario 4 d. viešoms konsultacijoms atlikti pateikė darbinį dokumentą dėl kolektyvinių ginčų⁹, o Teisingumo ministerija šiuo metu rengia Grupės ieškinio koncepciją. Atsižvelgiant į šiuos dokumentus ir siekiant sudaryti sąlygas pareikšti ir išnagrinėti grupės ieškinį, bus rengiami atitinkami teisės aktų pakeitimai, nustatantys, kad pagal grupės ieškinio procedūrą gali būti ginamas ne tik viešasis vartotojų interesas, ja galės pasinaudoti ir vartotojų grupės.

Vartotojų viešasis interesas ginamas teismuose ir tais atvejais, kai pardavėjai ar paslaugų teikėjai nesutinka su pasiūlymu pakeisti, panaikinti ar netaikyti vartojimo sutartyse nustatytų nesąžiningų sąlygų. Nagrinėjant vartotojų skundus dėl pardavėjų ar paslaugų teikėjų veiksmų ir sprendžiant kilusius ginčus, neretai nustatoma, kad ginčas kilo ir dėl vartojimo sutarties nesąžiningos sąlygos taikymo. Siekiant tokių skundų mažinti ir geriau kontroliuoti vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymą, tikslinga vykdyti aktualiausių vartojimo srities sutarčių (atsižvelgiant į vartotojų skundus, kitą gaunamą informaciją) standartinių sąlygų stebėseną nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, kai sutartys dar rengiamos ir nepateiktos vartotojams, ir taip užkirsti kelią nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų nustatymui nuo pat pradžių, kol ginčas nekilęs. Numatoma vykdyti probleminių vartotojų teisių apsaugos sričių stebėseną, o standartines sutarčių sąlygas bus rekomenduojama derinti su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba savanoriškai. Taip bus užtikrinamas vartotojų viešojo intereso gynimas ir skatinama sąžininga verslo subjektų konkurencija – vartotojai galės įvertinti tos pačios vartojimo srities verslo subjektų teikiamas pasirašyti vartojimo sutartis, taigi ir verslo subjektai sieks sąžiningai konkuruoti tarpusavyje.

Greičiausiai ir abiem šalims palankiausiai ginčai gali būti išspręsti tada, kai vartotojas kreipiasi į pardavėją ir sprendimas priimamas taikiai. Tačiau vartotojai dažnai nelinkę į kompromisus ir neretai, įsigiję netinkamos kokybės daiktą, siekia sutartį nutraukti. Taip pažeidžiama vartotojų ir verslininkų interesų pusiausvyra, nes verslininkai dažnai nepagrįstai turi prisiimti visas su sutarties nutraukimu susijusias neigiamas pasekmes. Sutarties nutraukimas turėtų būti vertinamas kaip paskutinė teisių gynimo priemonė. Vartotojų noras įgyvendinti *ultima ratio* gynimo priemones įsigijus netinkamos kokybės prekę mažina jų interesų gynimo lygį. Kai vartotojams suteikiama galimybė įgyvendinant *ultima ratio* gynimo priemones piktnaudžiauti savo teisėmis, verslininkai sukuria tokius praktinius savo interesų įgyvendinimo mechanizmus, kurie apsunkina mažiau kvalifikuotų vartotojų galimybes ginti pažeistas savo teises. Neretai verslo subjektai informacijos apie neteisminio ginčo nagrinėjimo institucijos priimto sprendimo skelbimą laiko mažesne žala už griežčiausios vartotojo pasirinktos jo teisių gynimo priemonės įgyvendinimą. Taigi derėtų ieškoti priemonių vartotojų ir verslininkų pusiausvyrai, prireikus keisti teisinį reglamentavimą – numatyti, kad vartotojo teisė pasirinkti teisių gynimo būdą neabsoliuti, o nutraukti sutartį galima tik tada, kai toks reikalavimas adekvatus ir proporcingas.

14. 1.3 uždavinys – didinti vartotojų asociacijų vaidmenį ir tobulinti kompetenciją vartotojų teisių apsaugos srityse.

⁹ Europos Komisijos 2011 m. vasario 4 d. darbo dokumentas viešosioms konsultacijoms „Vieninga Europos kolektyvinių ieškinių koncepcija“ SEC (2011) 173 galutinis.

Vartotojų teisių apsaugos sistemos veiksmingumas labai priklauso ir nuo atstovavimo vartotojų interesams nevyriausybinių vartotojų asociacijų lygiu. Vartotojų asociacijos veikia arčiausiai vartotojų ir tiesiogiai susiduria su kasdienėmis vartotojų problemomis, todėl ypač svarbus jų indėlis į deramos vartotojų teisių apsaugos užtikrinimą.

Šiuo metu Lietuvoje įregistruota daug vartotojų asociacijų, tačiau tik nedaugelis jų aktyviai veikia vartotojų teisių apsaugos srityje, o ir veikiančios asociacijos dažnai stokoja lėšų aktyviai prisidėti prie teisėkūros ar viešojo intereso gynimo.

Valstybės lėšos finansinei paramai vartotojų asociacijoms teikti ribotos, todėl ypač svarbu, kad ji būtų skirta svarbiausiems projektams ir programoms, susijusiems su prioritetinėmis vartotojų teisių apsaugos sritimis, įgyvendinti. Jų pagrindu būtų didinamas vartotojų asociacijų vaidmuo konsultuojant vartotojus, vykdant tyrimus ir kitas priemones, padedančias vartotojams ginti savo ekonominius interesus. Turi būti remiamas ir vartotojų asociacijų dalyvavimas įgyvendinant Europos Sąjungos ar kitų tarptautinių fondų kofinansuojamus projektus ir taip užtikrinamas lėšų, kurių reikia vartotojų teisių apsaugai stiprinti, naudojimas. Bus siekiama, kad vartotojų asociacijos atliktų nepriklausomus tyrimus vartotojų teisių apsaugos klausimais ir įgyvendintų kitus projektus, pagal kuriuos vartotojai bus konsultuojami ir šviečiami vartotojų teisių apsaugos klausimais. Pavyzdžiui, vartotojų asociacijos galėtų atlikti tyrimus, taikyti slapto pirkėjo metodą pasirinktose vartotojų teisių apsaugos srityse ir panašiai. Vartotojų švietimas yra ta vartotojų teisių apsaugos dalis, kurioje pagrindinis vaidmuo turi atitekti vartotojų asociacijoms. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir kitos institucijos, metiniuose veiklos planuose numatydamos konkrečius vartotojų švietimo veiksmus, pirmiausia turėtų svarstyti galimybę šiuos veiksmus atlikti per vartotojų asociacijas, jų paslaugas išsilydamos viešojo pirkimo būdu ar finansuodamos vartotojų asociacijų projektus pagal Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisykles.

Vartotojų asociacijos susiskaidžiusios, tarpusavyje konkuruoja dėl teikiamos finansinės paramos, todėl joms sunku konstruktyviai bendrauti su valstybės institucijomis. Siekiant šią problemą spręsti, metodinėmis priemonėmis vartotojų asociacijos bus skatinamos jungtis į skėtines asociacijas ir konstruktyviau bendrauti.

Vartotojų asociacijoms bus teikiama ir kita metodinė pagalba, jos bus įtraukiamos į vartotojų teisių apsaugos teisėkūros ir sprendimų priėmimo veiklą. Toks bendradarbiavimas padės spręsti valstybės institucijoms ir verslo asociacijoms svarbius vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimo, vartotojų ir verslo atstovų švietimo, kitus vartotojų teisių apsaugos klausimus.

15. 1.4 uždavinys – skatinti verslininkų savireguliaciją.

Savireguliacija lengvina verslui tenkančią naštą ir mažina valstybei tenkančias vartotojų ginčų nagrinėjimo ne teisme sąnaudas, todėl būtina skatinti verslo savitvarkos institucijas kurti savo vartotojų ginčų sprendimo ne teisme sistemas. Vartotojų ginčų ne teisme mechanizmai, kurių veikloje dalyvauja vartotojų ir verslininkų asociacijos, ne tik mažina valstybės išlaidas, bet ir prisideda prie verslininkų ir vartotojų pasitikėjimo vartotojų ir verslininkų ginčus nagrinėjančiais mechanizmais, o kartu ir visa vartotojų teisių apsaugos sistema.

Numatyta parengti metodines rekomendacijas, kaip įgyvendinti verslo subjektų savireguliaciją. Verslo savireguliacijos sistemos, laiduojančios sąžiningą verslo praktiką, diegimas leis užtikrinti, kad gausėtų saugesnių ir geresnės kokybės prekių ir paslaugų, didins vartotojų pasitikėjimą rinka, skatins produktų ir paslaugų vartojimą, taigi ir ekonomikos augimą.

Ūkio subjektų grupėms, apsisprendusioms įdiegti alternatyvius vartotojų ginčų sprendimo mechanizmus arba priimti geros valios kodeksą, valstybės institucijos teiks praktinius patarimus dėl mechanizmo veikimo principų, pastabas ir pasiūlymus dėl geros valios kodekso nuostatų, reguliuojamų teisinių santykių ar ūkio subjektų ir vartotojų ginčų sprendimo būdų. Bus skelbiama informacija apie geros valios kodeksus priėmusias ūkio subjektų asociacijas ar grupes.

Viešas geros valios kodeksų skelbimas skatina ūkio subjektus elgtis pagal kodekso nustatytus aukštesnius etikos principus, dėl to vartotojai labiau pasitiki kodeksus priėmusiais ūkio subjektais ir prisideda prie sąžiningos konkurencijos rinkoje. Savireguliacijos mechanizmui priklausantys verslo subjektai savanoriškai išsipareigoja rinkoje veikti sąžiningai ir patys prižiūri kitų savireguliacijos mechanizmo narių elgesį. Taip skatinama sąžininga konkurencija ir kartu – aukštesnio lygio vartotojų teisių apsauga.

Srityse, kuriose prireiks naujo reguliavimo, su rinkos dalyviais ir vartotojų interesams atstovaujančiomis institucijomis tikslinga aptarti valstybinio reguliavimo tikslus ir galimybę taikyti savireguliacijos mechanizmą kaip alternatyvą valstybiniam reguliavimui, taip pat svarstyti galimybę bent dalį valstybės siekiamų tikslų įgyvendinti ne per valstybinį reguliavimą, bet per verslo

savireguliacijos mechanizmą. Taip valstybiniam reguliavimui paliekamos tos sritys, kurios gali daryti didžiausią neigiamą poveikį vartotojams, o savireguliacijos mechanizmai galės būti taikomi ne tokiose vartotojams pavojingose srityse.

2 TIKSLAS – TOBULINTI VARTOTOJŲ IR VERSLININKŲ GEBĖJIMUS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYSE

16. Šis tikslas pasirinktas atsižvelgiant į atliktų tyrimų rezultatus, kurie parodė, kad verslininkai ir vartotojai per mažai informuoti apie vartotojų teises ir šių teisių gynimo būdus, taip pat į tai, kad Lietuvos verslininkai ir vartotojai, nepaisant didelės plačiajuosčio interneto sklaidos Lietuvoje, nelinkę įsigyti prekių ar paslaugų elektroninėmis priemonėmis ar dalyvauti elektroninės komercijos veikloje (tik 11 procentų Lietuvos vartotojų įsigyja prekes elektroninėmis priemonėmis ir tik 35 procentai verslininkų dalyvauja elektroninės komercijos veikloje). Pažymėtina, kad Lietuvos vartotojai ypač nelinkę dalyvauti kitų Europos Sąjungos valstybių elektroninės prekybos rinkoje (prekes ar paslaugas iš užsienio internetu užsisako tik 3 procentai vartotojų). Toks vartotojų elgesys mažina jų gebėjimą lyginti prekes ir paslaugas, jie neieško priimtinesnių alternatyvų, o verslininkai nesuinteresuoti konkuruoti. Tai ilgainiui gali lemti aukštesnes kainas, prastesnę prekių ir paslaugų kokybę ir verslininkų nesugebėjimą konkuruoti gretimose rinkose. Taigi būtina tobulinti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse, taip pat ir gebėjimus probleminėse vartotojų teisių apsaugos srityse ir supažindinti juos su alternatyviais ginčų sprendimo būdais.

Šiuo tikslu siekiama kasmet 6 procentais didinti vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo pažeistų teisių, 5 procentais verslininkų, išmanančių vartotojų teisių apsaugą, 3 procentais vartotojų, įsigyjančių prekes ir paslaugas elektroninėmis priemonėmis.

17. 2.1 uždavinys – didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie elektroninę komerciją.

Sparti technologijų ir plačiajuosčio interneto plėtra sudaro palankias elektroninės prekybos sąlygas. Tai skatina kainų konkurenciją ir didina įvairesnių produktų pasiūlą Lietuvos ir Europos Sąjungos rinkose. Tačiau, plečiantis elektronei prekybai, daugėjant elektroninėje erdvėje komercinę veiklą vykdančių verslo subjektų, gausėja ir pažeidžiamų vartotojų, ypač iš pažeidžiamesnių socialinių sluoksnių – vaikų ir vyresnio amžiaus asmenų. Atliekant interneto tinklalapių patikros (*Sweep*) tyrimą¹⁰ nustatyta, kad Lietuvoje elektroninės prekybos rinkoje dalyvaujančių ūkio subjektų interneto tinklalapiuose pateikiama per mažai informacijos vartotojui, nenurodomi pardavėjo kontaktiniai duomenys, klaidingai nurodoma galutinė produkto kaina. Taigi vartotojai nepasitiki elektroninėmis paslaugomis, o ūkio subjektams dėl to sunkiau patekti į rinką ir ten įsitvirtinti. Siekiant šias problemas spręsti, numatoma parengti informacijos teikimo vartotojams gaires ūkio subjektams, prekiaujantiems internetu, ir elektroninės prekybos atmintinę vartotojams, kuriose bus nurodytos dažniausios problemos, pateikta patarimų. Taip ūkio subjektai bus geriau informuojami apie vartotojų teisių apsaugos specifiką elektroninių paslaugų rinkoje, skatinami įsitraukti į elektroninės prekybos rinką, o vartotojai labiau pasitikės šiomis paslaugomis ir galės geriau ginti pažeistas savo teises.

18. 2.2 uždavinys – ugdyti vartotojų ir verslininkų gebėjimus probleminėse vartotojų teisių apsaugos srityse.

Siekiant užtikrinti, kad į rinką būtų teikiami tik saugūs ir geros kokybės produktai, labai svarbu, kad patys vartotojai ir verslininkai aktyviai dalyvautų plėtojant rinkos ekonomiką, o tam būtina išugdyti reiklų, žinantį savo teises ir mokantį jomis naudotis vartotoją ir verslininką.

Vartotojų ir verslininkų įgūdžiai bus aktyviausiai ugdomi probleminėse vartotojų teisių apsaugos srityse. Šiuo metu daugiausia dėmesio reikėtų skirti elektroninės prekybos, finansų ir draudimo, transporto ir turizmo, energijos vartojimo sritims, taip pat ugdyti socialiai pažeidžiamų, socialinę atskirtį patiriančių vartotojų grupių įgūdžius. Bus remiamos vartotojų asociacijų vykdomos programos, įgyvendinami kiti projektai. Jeigu atlikus stebėseną bus nustatyta kitų sričių, kuriose reikia ugdyti vartotojų ir verslininkų įgūdžius, turimi ištekliai bus perskirstyti ir imamasi priemonių tose srityse.

Vartotojų gebėjimams išugdyti reikia daug laiko, todėl siekiant, kad Lietuvos vartotojai būtų ugdomi, išmanyti ir mokėti apginti savo teises, į švietimo institucijų rengiamas ugdymo programas

¹⁰ *Sweep* tyrimas atliekamas pagal Europos Parlamento ir Tarybos 2004 m. spalio 27 d. reglamentą dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (EB) Nr. 2006/2004.

bus įtraukti ekonominio ir finansinio švietimo klausimai (bendrojo lavinimo mokyklų programas ir mokomuosius dalykus).

Vartotojus informuoti ypač padeda visuomenės informavimo priemonės. Siekiant kuo greičiau supažindinti vartotojus su esminiais vartotojų teisių aspektais, visuomenės informavimo priemonėms numatoma nuolat teikti informaciją apie vartotojų teisių pažeidimus.

19. 2.3 uždavinys – didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie alternatyvius ginčų sprendimo būdus.

Dėl sudėtingų, brangių ir ilgai trunkančių procedūrų net 46 procentai Europos Sąjungos vartotojų iš viso nėra linkę reikšti pretenzijų dėl nesąžiningo prekių ar paslaugų teikėjo elgesio. Taip kasmet prarandama apie 0,4 procento Europos Sąjungos BVP. Tokia pat situacija ir Lietuvoje. Veiksmingas alternatyvus ginčų sprendimas didintų vartotojų pasitikėjimą vartotojų teisių apsaugos sistema ir svariai veiktų ekonomiką. Juk aktyvus ir savo teises puikiai išmanantis vartotojas, žinodamas, kad tam tikroje situacijoje yra teisus, galėtų greitai, nebrangiai ir veiksmingai apginti savo teises, o verslininkas, norėdamas išvengti nuostolių, kurių galėtų patirti bylinėdamasis su vartotojais, nerizikuotų ir būtų priverstas aktyviai spręsti ginčus su vartotojais, labiau konkuruoti su kitais ūkio subjektais ir vartotojams siūlyti geresnės kokybės prekes ir paslaugas.

Lietuvoje šiuo metu veikia tik valstybės institucijos, kurios sprendžia vartotojų ginčus ne teismo tvarka, nėra nė vienos verslo asociacijų administruojamos ginčų sprendimo institucijos. Taip yra dėl to, kad verslo subjektai, o kartu ir vartotojai per mažai informuojami apie galimybę nebrangiai, greitai ir efektyviai spręsti ginčus ne teismo tvarka alternatyviomis priemonėmis. Kad verslas ir vartotojai aktyviau dalyvautų sprendžiant vartotojų ginčus ir ginant vartotojų teises, verslininkams, norintiems sukurti alternatyvius ginčų sprendimo mechanizmus, bus rengiami seminarai, kuriuose jie bus supažindinami su tokiais galimybėmis ir teikiama informacija apie alternatyvius ginčo sprendimo būdus.

III. SIEKIAMI REZULTATAI (VERTINIMO KRITERIJAI)

20. Strategijos rezultatai bus vertinami pagal Vartotojų rinkų rezultatų suvestinės rodiklius, kuriuos kasmet skelbia Europos Komisija, tyrimų ir apklausų rezultatus, kitus oficialius statistinius duomenis ir toliau pateikiamoje lentelėje numatytus rodiklius. Už vartotojų rinkų suvestinės duomenų stebėseną ir vertinimą atsako Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

1 TIKSLAS – UŽTIKRINTI VEIKSMINGĄ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SISTEMOS FUNKCIONAVIMĄ

Įgyvendinimo terminas	Atsakinga institucija	Siekiamas rezultatas
2011–2014 metai	visos institucijos, dalyvaujančios įgyvendinant Strategiją	kasmet padidinti 3 procentiniais punktais vartotojų sąlygų metinį indeksą (2010 metais – 49 procentai)
2011–2014 metai	visos institucijos, dalyvaujančios įgyvendinant Strategiją	kasmet padidinti 2 procentiniais punktais vartotojų pasitikėjimą vartotojų teisių apsaugos institucijomis (2010 metais – 37 procentai)
2011–2014 metai	visos institucijos, dalyvaujančios įgyvendinant Strategiją	padidinti priimtų ir veikiančių geros praktikos kodeksų – 5 vienetais (2010 metais – 7 vienetai)

Uždaviniai	Įgyvendinimo terminas	Įgyvendinanti institucija	Siektinas rezultatas
1.1. Sukurti veiksmingą vartotojų teisių	2011 metų IV ketvirtis	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	atlikti vartotojų teisių informacinės sistemos sukūrimo galimybių studiją

Uždaviniai	Igyvendinimo terminas	Igyvendinanti institucija	Siektinas rezultatas
apsaugos stebėsenos sistemą ir geriau vykdyti reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos priežiūrą	2012 metų III ketvirtis	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė draudimo priežiūros komisija, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija, Sveikatos apsaugos ministerija, Valstybinė energetikos inspekcija, Valstybinė geležinkelių inspekcija, Valstybinis turizmo departamentas, Civilinės aviacijos administracija, Vertybinių popierių komisija, Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija, Valstybinė kelių transporto inspekcija, Saugios laivybos administracija, Studijų kokybės vertinimo centras, Lietuvos metrologijos inspekcija, Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba, Konkurencijos taryba, Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas, Lietuvos radijo ir televizijos komisija, Informacinės visuomenės plėtros komitetas, Lietuvos savivaldybių asociacija	įgyvendinti Europos Komisijos 2010 m. gegužės 12 d. rekomendaciją Nr. SEC (2010) 572 „Dėl suderintos vartotojų skundų ir pasiteiravimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos metodikos taikymo“
	2014 metų IV ketvirtis	Teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė draudimo priežiūros komisija, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija, Sveikatos apsaugos ministerija, Valstybinė energetikos inspekcija, Valstybinė geležinkelių inspekcija, Valstybinis turizmo departamentas, Civilinės aviacijos administracija, Vertybinių popierių komisija, Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija, Valstybinė kelių transporto inspekcija, Saugios laivybos administracija, Valstybinė medicininio audito inspekcija, Studijų kokybės vertinimo centras, Lietuvos metrologijos inspekcija, Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba, Konkurencijos taryba, Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas, Lietuvos radijo ir televizijos komisija, Informacinės visuomenės plėtros komitetas, Lietuvos savivaldybių asociacija, Nacionalinė teismų administracija	įdiegti bendrą Vartotojų teisių informacinę sistemą
	kasmet	Teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	atlikti vartotojų apklausą, siekiant ištirti vykdomų priemonių vartotojų teisių apsaugos sistemoje poveikį

Uždaviniai	Igyvendinimo terminas	Igyvendinanti institucija	Siektinas rezultatas
	kasmet	Teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	atlikti ūkio subjektų nuomonių apklausą, siekiant ištirti vykdomų priemonių vartotojų teisių apsaugos sistemoje poveikį
	2012 metų I ketvirtis	Teisingumo ministerija, Vidaus reikalų ministerija, Ūkio ministerija	parengti projektą teisės akto, kuris nustato vartotojų teisių apsaugą nuo viešojo administravimo subjektų sprendimų ir priimamų teisės aktų
	2012 metų I ketvirtis	Teisingumo ministerija, Ūkio ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	parengti projektą teisės akto pakeitimo, nustatančio, kad vertinant teisės aktų projektus turi būti ištiriama, ar numatomas teisinis reguliavimas nepagrįstai neriboja ūkio subjektų patekimo į rinką, ar nėra priemonių, nepagrįstai ribojančių prekių ar paslaugų pasiūlos didinimą ar kitaip apribojančių vartotojų teises ir interesus
	2011 metų IV ketvirtis	Ūkio ministerija, Teisingumo ministerija, Konkurencijos taryba, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	parengti Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pakeitimo įstatymo projektą, tobulinantį reklamos naudojimo pažeidimų nagrinėjimo tvarką
	2011 metų IV ketvirtis	Teisingumo ministerija, Ūkio ministerija, Konkurencijos taryba, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	pateikti pasiūlymą dėl Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų suderinimo su Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB nuostatomis
1.2. Didinti vartotojų teisių gynimo veiksmingumą	2012 metų I ketvirtis	Teisingumo ministerija, Ūkio ministerija, Švietimo ir mokslo ministerija, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Sveikatos apsaugos ministerija, Vidaus reikalų ministerija	atlikti tyrimą, siekiant nustatyti, ar reikia išplėsti vartotojo sąvoką, ir pateikti reikiamų teisės aktų pakeitimo projektus

Uždaviniai	Igyvendinimo terminas	Igyvendinanti institucija	Siektinas rezultatas
	2012 metų II ketvirtis	Aplinkos ministerija, Teisingumo ministerija, Ūkio ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija, Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija	išnagrinėti užsienio valstybių turimą patirtį vartotojų teisių gynimo statybos srityje ir teisės aktų nuostatas, reglamentuojančias šiuos klausimus, pateikti pasiūlymus dėl šios srities vartotojų teisių apsaugos tobulinimo
	2012 metų II ketvirtis	Teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė draudimo priežiūros komisija, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Sveikatos apsaugos ministerija	atlikti ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka Lietuvoje tyrimą ir pateikti pasiūlymus dėl visos ginčų sprendimo ne teisme sistemos
	2012 metų IV ketvirtis	Teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	pateikti projektus teisės aktų pakeitimų, tobulinančių ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarką (įstatymų paketas)
	2011–2014 metai	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė draudimo priežiūros komisija, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija, Europos vartotojų centras	suteikti metodinę pagalbą asocijuotoms verslo struktūroms, taip skatinti jas kurti alternatyvius ginčo nagrinėjimo mechanizmus
	2013 metų I ketvirtis	Teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Nacionalinė teismų administracija	atlikti ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo teismuose efektyvumo tyrimą ir pateikti pasiūlymus dėl tokių ginčų nagrinėjimo tobulinimo
	2011 metų IV ketvirtis	Teisingumo ministerija	parengti projektą teisės akto dėl grupės ieškinio pateikimo vartotojų teisių apsaugos srityje
	kasmet	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	atlikti aktualiausių vartojimo sričių vartojimo sutarčių stebėseną vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu
	2012 metų I ketvirtis	Teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	parengti projektą teisės akto pakeitimo, įgaliojančio kitas institucijas pareikšti teismui ieškinį iš jų veiklos srities kylančiam pažeistam vartotojų viešajam interesui ginti

Uždaviniai	Įgyvendinimo terminas	Įgyvendinanti institucija	Siektinas rezultatas
	2012 metų IV ketvirtis	Teisingumo ministerija, Ūkio ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	parengti priemones, skirtas vartotojo teisių, įsigijus prastos kokybės prekes ar paslaugas, ir verslo subjektų teisių ir interesų pusiausvyrai užtikrinti (3 priemonės), o prireikus – parengti teisės akto projektą
1.3. Didinti vartotojų asociacijų vaidmenį ir tobulinti kompetenciją vartotojų teisių apsaugos srityse	2011 metų IV ketvirtis	Teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	nustatyti tinkamesnę finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo tvarką, pagal kurią vartotojų asociacijos turės daugiau galimybių dalyvauti įgyvendinant Europos Sąjungos iš dalies finansuojamus projektus, o pasiūlymus skirti finansinę paramą teiktų teisingumo ministro sudaroma komisija
	2012–2014 metai	Teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	bendradarbiauti su vartotojų asociacijomis, vykdančiomis vartotojų teisių apsaugos projektus (5 projektai)
	2012–2014 metai	Teisingumo ministerija, Ūkio ministerija, Žemės ūkio ministerija, Aplinkos ministerija, Susisiekimo ministerija, Energetikos ministerija, Švietimo ir mokslo ministerija, Vidaus reikalų ministerija, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Sveikatos apsaugos ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė draudimo priežiūros komisija, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija	5 procentais didinti vartotojų asociacijų, dalyvaujančių darbo grupių ir komisijų, tarp jų ir Europos Sąjungos lygiu veikiančių grupių ir komisijų, veikloje (2010 metų duomenų nėra, rodiklis skaičiuojamas nuo 2011 metų)
1.4. Skatinti verslininkų savireguliaciją	2011 metų IV ketvirtis	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	parengti ūkio subjektų savireguliacijos gaires
	2012–2014 metai	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė draudimo priežiūros komisija, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija, Sveikatos apsaugos ministerija	suteikti metodinę pagalbą verslo asociacijoms, diegiančioms geros verslo praktikos kodeksus (5 konsultacijos kasmet)
	kasmet	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	paskelbti informaciją apie ūkio subjektus, įdiegusius geros verslo praktikos kodeksus

Uždaviniai	Įgyvendinimo terminas	Įgyvendinanti institucija	Siektinas rezultatas
	2012 metų II ketvirtis	Teisingumo ministerija, Ūkio ministerija, Susisiekimo ministerija, Sveikatos apsaugos ministerija, Aplinkos ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė draudimo priežiūros komisija, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija, Sveikatos apsaugos ministerija, Valstybinė energetikos inspekcija, Informacinės visuomenės plėtros komitetas, Valstybinė geležinkelių inspekcija, Valstybinis turizmo departamentas, Civilinės aviacijos administracija	pateikti pasiūlymus dėl priemonių, kuriomis bent dalis valstybės siekiamų tikslų įgyvendinama ne per valstybinį reguliavimą, o verslo savireguliacijos mechanizmą

2 TIKSLAS – TOBULINTI VARTOTOJŲ IR VERSLININKŲ GEBĖJIMUS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYSE

Įgyvendinimo terminas	Atsakinga institucija	Siektinas rezultatas
2011–2014 metai	visos institucijos, dalyvaujančios įgyvendinant Strategiją	Strategijos įgyvendinimo pabaigoje padidinti iki 70 procentų vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo pažeistų teisių (2010 metais – 65 procentai)
2011–2014 metai	visos institucijos, dalyvaujančios įgyvendinant Strategiją	kasmet 5 procentiniais punktais padidinti verslininkų, išmanančių vartotojų teisių apsaugą (2010 metais – 24 procentai)
2011–2014 metai	visos institucijos, dalyvaujančios įgyvendinant Strategiją	kasmet 3 procentiniais punktais padidinti vartotojų, išgyjančių prekes ir paslaugas elektroninėmis priemonėmis (2010 metais – 22 procentai)

Uždaviniai	Įgyvendinimo terminas	Atsakinga institucija	Siektinas rezultatas
2.1. Didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie elektroninę komerciją	2012 metų I ketvirtis	Informacinės visuomenės plėtros komitetas, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	parengti elektroninės prekybos atmintinę vartotojams, sudarantiems sutartis elektroniniu būdu
	2013 metų I ketvirtis	Informacinės visuomenės plėtros komitetas, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	parengti informacijos teikimo vartotojams gaires ūkio subjektams, prekiaujantiems internetu

Uždaviniai	Įgyvendinimo terminas	Atsakinga institucija	Siektinas rezultatas
2.2. Ugdyti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse	2011–2014 metai	Teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	pateikti projektus teisės aktų, kuriuose nustatytos probleminės vartotojų teisių apsaugos sritys (2 projektai)
	2012–2014 metai	Švietimo ir mokslo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė draudimo priežiūros komisija, Vertybinių popierių komisija	įtraukti ekonominio ir finansinio švietimo klausimus į ikimokyklinio ugdymo programas, priešmokyklinio ugdymo bendrąsias programas, bendrojo lavinimo mokyklų bendrąsias programas ir mokomuosius dalykus
	kasmet	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė draudimo priežiūros komisija, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija, Sveikatos apsaugos ministerija, Valstybinis turizmo departamentas, Civilinės aviacijos administracija	skleisti visuomenės informavimo priemonėmis (reguliariai, periodiškai ar prireikus) informaciją apie reguliuojamų subjektų padarytus pažeidimus (150 pranešimų)
2.3. Didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie alternatyvius ginčų sprendimo būdus	kasmet	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė draudimo priežiūros komisija, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija, Sveikatos apsaugos ministerija, Valstybinė energetikos inspekcija, Valstybinė geležinkelių inspekcija, Valstybinis turizmo departamentas	padidinti 3 procentiniais punktais vartotojų, manančių, kad alternatyvi ginčų sprendimo sistema – geriausias būdas, kaip spręsti ginčus (2010 metais – 33 procentai)
	2012–2014 metai	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė draudimo priežiūros komisija, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija, Sveikatos apsaugos ministerija, Valstybinė energetikos inspekcija, Valstybinė geležinkelių inspekcija, Valstybinis turizmo departamentas	padidinti 3 procentiniais punktais kasmet verslininkų, išmanančių apie alternatyvias ginčų sprendimo sistemas (2010 metais – 48 procentai)

20 punkto pakeitimai:

Nr. [583](#), 2012-05-23, *Žin.*, 2012, Nr. 61-3072 (2012-05-30)

Nr. [313](#), 2013-04-10, *Žin.*, 2013, Nr. 40-1944 (2013-04-18)

IV. STRATEGIJOS FINANSAVIMAS

21. Strategijos įgyvendinimo priemonės finansuojamos Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis iš ministerijoms ir įstaigoms, dalyvaujančioms įgyvendinant Strategiją, patvirtintų bendrųjų asignavimų ir kitų finansavimo šaltinių. Strategijai įgyvendinti gali būti skiriama ir kitų lėšų, gautų Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

V. STRATEGIJOS ĮGYVENDINIMAS

22. Strategijos uždaviniai apima Teisingumo ministerijos, Sveikatos apsaugos ministerijos, Žemės ūkio ministerijos, Ūkio ministerijos, Aplinkos ministerijos, Susisiekimo ministerijos, Energetikos ministerijos, Švietimo ir mokslo ministerijos, Vidaus reikalų ministerijos, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kompetencijos sritis, todėl Strategijos įgyvendinimo priemonės vykdys šios ministerijos, joms pavaldžios įstaigos, Vyriausybės įstaigos ir kitos valstybės institucijos. Įgyvendinant Strategiją siūloma dalyvauti ir Lietuvos savivaldybių, vartotojų bei verslo asociacijoms, kitiems socialiniams partneriams.

Strategija bus įgyvendinama per institucijų, dalyvaujančių įgyvendinant Strategiją, strateginius ir metinius veiklos planus.

Strategijos įgyvendinimą koordinuoja Teisingumo ministerija. Kasmetinę ir galutinę Strategijos įgyvendinimo ataskaitą rengia Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Institucijos, dalyvaujančios įgyvendinant Strategiją, kasmet Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai teikia informaciją apie Strategijos įgyvendinimą. Ataskaitoje aiškiai, remiantis rezultato ir produkto vertinimo kriterijais, nurodomi pasiekti rezultatai ir analizuojamos nepasiektų rezultatų priežastys. Ataskaita iki kiekvienų metų kovo 1 dienos pateikiama Lietuvos Respublikos Vyriausybei. Kiekviena institucija, dalyvaujanti įgyvendinant Strategiją, informuoja visuomenę ir koordinuojančią instituciją, o prireikus – kitas institucijas pagal kompetenciją apie Strategijos įgyvendinimą. Bendras Strategijos įgyvendinimo rezultatų poveikio išplėstinis lyginamasis vertinimas atliekamas baigus įgyvendinti Strategiją – 2014 metais.

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Nutarimas

Nr. [583](#), 2012-05-23, Žin., 2012, Nr. 61-3072 (2012-05-30)

DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS 2011 M. LIEPOS 7 D. NUTARIMO NR. 848 "DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2011-2014 METŲ STRATEGIJOS PATVIRTINIMO" PAKEITIMO

Šis nutarimas įsigalioja 2012-07-01.

2.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Nutarimas

Nr. [313](#), 2013-04-10, Žin., 2013, Nr. 40-1944 (2013-04-18)

DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS 2011 M. LIEPOS 7 D. NUTARIMO NR. 848 „DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2011-2014 METŲ STRATEGIJOS PATVIRTINIMO" PAKEITIMO

*** Pabaiga ***

Redagavo Aušra Bodin (2013-04-18)

aubodi@lrs.lt