

LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

NUTARIMAS

DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS STRATEGIJOS IR LIETUVOS NACIONALINĖS VARTOTOJŲ ŠVIETIMO PROGRAMOS PATVIRTINIMO

2003 m. lapkričio 11 d. Nr. 1404
Vilnius

Įgyvendindama Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001–2004 metų programos, kuriai pritarta Lietuvos Respublikos Seimo 2001 m. liepos 12 d. nutarimu Nr. IX-455 (Žin., 2001, Nr. [62-2244](#)), nuostatas ir siekdama užtikrinti deramą vartotojų apsaugą – sukurti vartotojų teisių apsaugos sistemą, suderintą su Europos Sąjungos teise, stiprinti ir tobulinti vartotojų teisių apsaugos ir produktų saugos kontrolės institucijų sistemą, šviesti vartotojus, Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a :

1. Patvirtinti pridedamas:
 - 1.1. Valstybinę vartotojų teisių apsaugos strategiją;
 - 1.2. Lietuvos nacionalinę vartotojų švietimo programą.
2. Pavesti iki 2003 m. gruodžio 1 dienos:
 - 2.1. Teisingumo ministerijai – parengti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos įgyvendinimo 2004 metų priemonių plano projektą ir pateikti jį Lietuvos Respublikos Vyriausybei;
 - 2.2. Teisingumo ministerijai kartu su Švietimo ir mokslo ministerija – parengti Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos įgyvendinimo 2004 metų priemonių plano projektą ir pateikti jį Lietuvos Respublikos Vyriausybei.

Ministras Pirmininkas

Algirdas Brazauskas

Teisingumo ministras

Vytautas Markevičius

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2003 m. lapkričio 11 d. nutarimu Nr. 1404

VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS STRATEGIJA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų teisių gynimas yra viena iš svarbių valstybės ekonominės ir socialinės politikos sričių. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje nustatoma: „Valstybė gina vartotojo interesus“.

2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos strategija (toliau vadinama – Strategija) parengta siekiant įgyvendinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001–2004 metų programos, kuriai pritarta Lietuvos Respublikos Seimo 2001 m. liepos 12 d. nutarimu Nr. IX-455 (Žin., 2001, Nr. [62-2244](#)), VII skyriaus „Ūkio politika“ nuostatas: „užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį, sukuriant vartotojų teisių apsaugos sistemą, suderintą su Europos Sąjungos teise, stiprinti ir tobulinti vartotojų teisių apsaugos ir produktų saugos kontrolės institucijų sistemą, vykdyti vartotojų švietimą“, atsižvelgiant į Europos Bendrijų Komisijos komunikato „2002–2006 m. vartotojų politikos strategijos“ nuostatas (2002 m. gegužės 7 d.).

3. Šioje Strategijoje nustatytas vartotojų teisių apsaugos tikslas, 2003–2006 metų prioritetinės kryptys ir uždaviniai.

4. Ši Strategija maisto saugos srityje apima tik bendruosius vartotojų teisių apsaugos klausimus.

II. ESAMA BŪKLĖ

5. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos politika šalyje pradėta formuoti 1994 metais, priėmus Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymą (Žin., 1994, Nr. [94-1833](#); 2000, Nr. [85-2581](#)), kuris nustatė vartotojų teises, reglamentavo vartotojų ir prekių pardavėjų, gamintojų ir paslaugų teikėjų santykius, pardavėjų ir paslaugų teikėjų pareigas.

6. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1995 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 633 „Dėl Valstybinės konkurencijos ir vartotojų teisių gynimo tarnybos prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės įsteigimo“ (Žin., 1995, Nr. [38-951](#)) buvo reorganizuota Valstybinė kainų ir konkurencijos tarnyba prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, kai kurie Valstybinės visuomenės sveikatos priežiūros tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir Valstybinės veterinarijos tarnybos padaliniai, įsteigta Valstybinė konkurencijos ir vartotojų teisių gynimo tarnyba prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, kurios viena iš funkcijų buvo formuoti ir vykdyti vartotojų teisių gynimo politiką, įgyvendinti Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymą. Valstybinei konkurencijos ir vartotojų teisių gynimo tarnybai prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės buvo pavesta koordinuoti visų valstybės valdymo institucijų veiklą vartotojų teisių gynimo srityje, nagrinėti fizinių ir juridinių asmenų pareiškimus dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pažeidimų ir taikyti sankcijas šio įstatymo pažeidėjams.

Priėmus 1999 metais Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymą (Žin., 1999, Nr. [30-856](#)) ir įsteigus Konkurencijos tarybą, nebuvo numatyta institucija, kuri būtų atsakinga už valstybinės vartotojų teisių apsaugos politikos formavimą, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo įgyvendinimą, visų vartotojų teises ginančių institucijų veiklos koordinavimą.

Įgyvendinant Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymą (Žin., 2000, Nr. [85-2581](#)), 2001 metais buvo įsteigta Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos (toliau vadinama – Nacionalinė taryba). Šiai institucijai kartu su Valstybine maisto ir veterinarijos tarnyba ir Valstybine ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos (toliau vadinama – Valstybinė ne maisto produktų inspekcija) pavesta kontroliuoti, kaip laikomasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo.

Kitos valstybės ir savivaldybių institucijos prisideda prie vartotojų teisių apsaugos, nagrinėdamos piliečių ir kitų asmenų skundus, tačiau jos pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymą ir kitus įstatymus nėra vartotojų teises ginančios institucijos, t.y. joms nenustatyta pareiga ginti pažeistas vartotojų teises.

7. Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatyme (Žin., 1999, Nr. [52-1673](#); 2001, Nr. [64-2324](#)) nustatyta valstybinė produktų saugos kontrolės institucinė sistema (Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo ir kitų teisės aktų nustatytų reikalavimų, užtikrinančių, kad į rinką būtų tiekiami tik saugūs produktai, laikymąsi kontroliuoja Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba ir Valstybinė ne maisto produktų inspekcija, o koordinuoja Nacionalinė taryba).

8. Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme (Žin., 2000, Nr. [64-1937](#)) nustatytos reklamos kontrolės institucijos ir įstaigos (Konkurencijos taryba kontroliuoja, ar reklama nėra klaidinanti, ir lyginamąją reklamą; savivaldybių vykdomosios institucijos ir valstybės įstaiga, atsakinga už kultūros vertybių apsaugą, bei saugomos teritorijos steigėjo įgaliota įstaiga – kaip laikomasi išorinės reklamos įrengimo taisyklių; Nacionalinė taryba ir jos įgaliotos valstybės įstaigos – kitų šio įstatymo nustatytų draudimų ir reikalavimų įgyvendinimą).

9. Vartotojų teisių apsaugos politika Lietuvoje vykdoma šiomis pagrindinėmis kryptimis:

9.1. maisto produktų sauga ir kokybė;

9.2. ne maisto prekių ir paslaugų sauga ir kokybė;

9.3. ekonominių interesų gynimas.

10. Pagrindiniai teisės aktai, reglamentuojantys vartotojų teisių apsaugą, yra šie:

10.1. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (Žin., 2000, Nr. [74-2262](#)), kurio Šeštosios knygos „Prievoilių teisė“ nuostatos reglamentuoja atsakomybę už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų ar paslaugų, vartojimo sutarčių ypatumus, nustato vartotojų teisių ir ekonominių interesų gynimo būdus ir kita;

10.2. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas, reglamentuojantis vartotojų ir prekių pardavėjų, gamintojų ir paslaugų teikėjų santykius, nustatantis prekių pardavėjų, gamintojų ir paslaugų teikėjų pareigas, taip pat vartotojų teises;

10.3. Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas, nustatantis bendruosius produktų saugos reikalavimus, produktų saugos kontrolės pagrindus, gamintojų, pardavėjų ir paslaugų teikėjų pareigas, atsakomybę už nesaugių produktų išleidimą į Lietuvos Respublikos rinką;

10.4. Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas, nustatantis reklamos naudojimo reikalavimus, reklaminės veiklos subjektų atsakomybę ir reklamos naudojimo kontrolės Lietuvos Respublikoje teisinius pagrindus.

11. Lietuvos vartotojų teisių apsaugos esamą būklę galima apibūdinti pagal atitinkamus stiprybių, silpnybių, galimybių ir grėsmių aspektus:

11.1. Stiprybės:

11.1.1. Sukurti vartotojų teisių apsaugos teisinės bazės ir institucinės sistemos pagrindai.

11.1.2. Sukurta rinkos priežiūros institucinė sistema produktų saugos srityje.

11.1.3. Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatyme, Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme numatyta atsakomybė už šių įstatymų pažeidimus ir jos taikymo tvarka.

11.1.4. Lietuvos Respublikos baudžiamajame kodekse (Žin., 2000, Nr. [89-2741](#)) numatyta atsakomybė už kenksmingų žmogaus sveikatai ar gyvybei maisto produktų gamybą ar prekybą jais.

11.1.5. Įsisteigė ir veikia visuomeninės vartotojų organizacijos.

11.1.6. Lietuva, rengdamasi narystei Europos Sąjungoje (toliau vadinama – ES), perima ES vartotojų teisių apsaugos principus.

11.2. Silpnybės:

11.2.1. Vartotojų teisių apsaugą reglamentuojantys įstatymai ir kiti teisės aktai neviseiškai suderinti tiek tarpusavyje, tiek su Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatomis.

11.2.2. Teisės aktuose neaiškiai apibrėžtos valstybinės vartotojų teisių apsaugos sritys.

11.2.3. Sukurta ne visų vartojimo sričių valstybinė vartotojų teisių apsaugos sistema, neapibrėžtos valstybės institucijų funkcijos ir savivaldybių vaidmuo vartotojų teisių apsaugoje. Nepakankami valstybės institucijų įgaliojimai ir/arba nepakankamai reglamentuotos vartotojų teisės finansinių, draudimo, viešųjų (vandens, elektros energijos, dujų tiekimo, komunalinių, pašto) paslaugų, turizmo ir kitų atlygintinų paslaugų, nurodytų Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.716 straipsnio 3 dalyje, srityse, elektroninėje prekyboje ir kitur.

11.2.4. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. liepos 19 d. nutarimu Nr. 866 „Dėl Lietuvos Respublikos derybinių pozicijų derybose dėl narystės Europos Sąjungoje patvirtinimo“ (Žin., 2000, Nr. [61-1866](#)) patvirtintos Lietuvos Respublikos derybinės pozicijos „Vartotojų ir sveikatos apsauga“ III skyriaus antroji pastraipa numato, kad „Konkurencijos taryba drauge su Nacionaline vartotojų teisių apsaugos taryba kontroliuos Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatų dėl klaidinančios ir lyginamosios reklamos vykdymą“, tačiau Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme nėra nustatyti Nacionalinės tarybos įgaliojimai dėl klaidinančios ir lyginamosios reklamos priežiūros. Nepakankamai veiksminga Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme nurodytų reklamos naudojimo draudimų ir reikalavimų laikymosi kontrolė Nacionalinės tarybos kompetencijai priskirtose srityse, kadangi šiai Tarybai nesuteikti įgaliojimai tiesiogiai kontroliuoti, kaip laikomasi reklamos naudojimo draudimų ir reikalavimų.

11.2.5. Nepakankamai subalansuota valstybinė verslo skatinimo ir vartotojų teisių apsaugos politika.

11.2.6. Ne visose valstybinės vartotojų teisių apsaugos srityse numatyta ikiteisminė ginčų dėl vartotojų teisių pažeidimų nagrinėjimo tvarka, nepakankami valstybės institucijų įgaliojimai ginant viešąjį interesą vartotojų teisių apsaugos srityje.

11.2.7. Ne visose valstybinės vartotojų teisių apsaugos srityse užtikrinta vartotojų teisių apsaugos teisės aktuose numatytų reikalavimų įgyvendinimo priežiūra.

11.2.8. Nepakankamai finansuojami vartotojų teises ginančių institucijų administraciniai instituciniai poreikiai.

11.2.9. Nepakankama vartotojų teisių pažeidimų prevencija.

11.2.10. Nepakankamas vartotojų švietimas (ugdymas, informavimas, konsultavimas).

11.2.11. Menkas visuomeninių vartotojų organizacijų vaidmuo ginant vartotojų teises, valstybės institucijos ir visuomeninės vartotojų organizacijos per mažai bendradarbiauja, visuomeninių vartotojų organizacijų steigimui regionuose, jų švietimo programoms trūksta paramos.

11.2.12. Nėra valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos, kurios įgyvendinimas būtų tęstinis ir koordinuojamas.

11.3. Galimybės:

11.3.1. Lietuvos Respublikos Vyriausybės skiriamas dėmesys vartotojų teisių apsaugai atveria palankias galimybes perimti ES vartotojų teisių gynimo patirtį ir sukurti veiksmingą, sklandžiai veikiančią vartotojų teisių apsaugos sistemą.

11.3.2. Kylant Lietuvos ekonominei gerovei, gyvenimo lygiui, didės vartotojų poreikiai ir atsiras daugiau galimybių įsigyti geresnės kokybės, saugių prekių ir paslaugų.

11.3.3. Tobulės valstybės institucijų ir visuomeninių organizacijų, ginančių vartotojų teises, administraciniai gebėjimai.

11.3.4. Ikiteisminė ginčų dėl vartotojų teisių pažeidimų nagrinėjimo tvarka leis pigiau, paprasčiau ir greičiau spręsti ginčus.

11.4. Grėsmės:

11.4.1. Dėl nepakankamo vartotojų teisių apsaugos sistemos finansavimo nebus galimybių vartotojų teisių apsaugos politiką subalansuoti su verslo plėtros politika.

11.4.2. Plečiantis prekių ir paslaugų rinkai, bet nepakankamai rūpinantis vartotojų teisių apsauga, vartotojai nesugebės sparčiai prisitaikyti prie rinkos pokyčių, dėl to gali didėti jų nepasitenkinimas.

III. STRATEGIJOS TIKSLAS, PRIORITETINĖS KRYPTYS IR UŽDAVINIAI

12. Šios Strategijos tikslas – užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį, atitinkantį ES reikalavimus.

13. Įvertinus esamą būklę pagal atitinkamus stiprybių, silpnybių, galimybių ir grėsmių aspektus, nustatomos šios Strategijos prioritetinės kryptys:

13.1. Vartotojų teisių apsaugos teisinės bazės tobulinimas.

13.2. Vartotojų teisių apsaugos institucinės sistemos stiprinimas.

13.3. Vartotojų švietimas įgyvendinant Lietuvos nacionalinę vartotojų švietimo programą.

13.4. Visuomeninių vartotojų organizacijų vaidmens vartotojų teisių apsaugoje stiprinimas.

14. Šios Strategijos uždaviniai įgyvendinant prioritetines kryptis:

14.1. Vartotojų teisių apsaugos teisinės bazės tobulinimas:

14.1.1. Nustatyti valstybinės vartotojų teisių apsaugos sritis – apibrėžti jas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatyme: maisto produktai ir su jais susijusios paslaugos, ne maisto prekės ir su jomis susijusios paslaugos, telekomunikacijų, pašto, komunalinės ir kitos viešosios paslaugos (šilumos, elektros energijos, dujų, vandens tiekimo), draudimo, finansinės, kultūros, sporto ir kitos rekreacinės paslaugos, statybos, turizmo ir kitos atlygintinos paslaugos, kurios teikiamos vartotojui su jo verslu ar profesija nesusijusiam tikslui, t.y. skirtos asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti.

14.1.2. Nustatyti vartotojų teises tose valstybinės vartotojų teisių apsaugos srityse, kuriose reikia papildomo jų reglamentavimo (ypač atkreipti dėmesį į tas vartojimo sritis, kur neužtikrinta vartotojo teisė pasirinkti prekės ir/ar paslaugos teikėją).

14.1.3. Nustatyti valstybinę vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą, kuri užtikrintų vartotojų teisių apsaugą šioms institucijoms priskirtose vartojimo srityse.

14.1.4. Siekti nustatyti neprivalomą ikiteisminę ginčų dėl vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo tvarką visose vartotojų teisių apsaugos srityse, apibrėžti valstybės ir savivaldybių institucijų, ginančių vartotojų teises, kompetenciją teikti išvadas teismams dėl vartotojų teisių pažeidimų Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (Žin., 2002, Nr. [36-1340](#)) nustatyta tvarka įgyvendinant vartotojų skundų nagrinėjimo schemą.

14.1.5. Nustatyti, kad Nacionalinė taryba tiesiogiai kontroliuoja reklamos naudojimo draudimų ir reikalavimų laikymąsi jos kompetencijai priskirtose srityse.

14.1.6. Derinti teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisių apsaugą ir produktų saugą, su ES teisės aktų reikalavimais.

14.2. Vartotojų teisių apsaugos institucinės sistemos stiprinimas:

14.2.1. Sukurti efektyvią valstybinę vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą:

14.2.1.1. racionaliai paskirstyti vartotojų teisių apsaugos sritis valstybės ir savivaldybių institucijoms, įtraukti jas į vartotojų teisių gynimą;

14.2.1.2. aiškiau apibrėžti Nacionalinės tarybos vaidmenį, kompetenciją valstybinėje vartotojų teisių apsaugos institucinėje sistemoje – nustatyti, kad ši Taryba yra atsakinga už:

14.2.1.2.1. institucijų veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje koordinavimą (institucijų veiklos derinimą vartotojų teisių apsaugos srityje, Nacionalinės tarybos sukauptos ir periodiškai gaunamos iš valstybės ir savivaldybių institucijų informacijos apie vartotojų teisių apsaugą analizę ir pasiūlymų dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo teikimą, informacijos teikimą ES nustatytąja tvarka, duomenų bazių vartotojų teisių apsaugos klausimais sukūrimą);

14.2.1.2.2. vartotojų viešojo intereso gynimą pagal vartotojų skundus ar Nacionalinės tarybos iniciatyva (ieškinių, išvadų teikimą teismams civilinėse bylose, kurios yra susijusios su vartotojų viešojo intereso gynimu, t.y. civilinėse bylose dėl vartotojų teisės į teisingą, aiškią ir išsamią informaciją pažeidimų, nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo, įstatymo nustatytų vartojimo pirkimo–pardavimo sutarčių draudimų pažeidimų; Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo laikymosi kontrolę, kitų Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatyme numatytų Nacionalinės tarybos funkcijų įgyvendinimą, reklamos naudojimo draudimų ir reikalavimų laikymosi tiesioginę kontrolę pagal kompetenciją);

14.2.1.2.3. vartotojų švietimo organizavimą;

14.2.1.3. nustatyti, kad Nacionalinė taryba – tai valstybės įstaiga prie Teisingumo ministerijos; šios Tarybos pirmininką ir pirmininko teikimu – jos narius skiria teisingumo ministras;

14.2.1.4. suteikti valstybės ir savivaldybių institucijoms, ginančioms vartotojų teises, reikiamus įgaliojimus apginti vartotojų teises;

14.2.1.5. priartinti vartotojų teisių apsaugą prie vartotojų gyvenamosios vietos;

14.2.1.6. įsijungti į ES vartotojų centrų sistemą;

14.2.1.7. stiprinti valstybės ir savivaldybių institucijų, ginančių vartotojų teises, administracinius gebėjimus, organizuoti vartotojų teisių apsaugos srityje dirbančių darbuotojų mokymą.

14.2.2. Stiprinti valstybės ir savivaldybių institucijų bendradarbiavimą vartotojų teisių apsaugos srityje.

14.2.3. Plėtoti bendradarbiavimą su užsienio valstybėmis vartotojų teisių apsaugos srityje.

14.2.4. Teikti ES institucijoms informaciją apie nesaugius vartojimo produktus, tam tikrų gaminių ir paslaugų keliamą riziką ir su ja susijusius nelaimingus atsitikimus.

14.3. Vartotojų švietimas įgyvendinant Lietuvos nacionalinę vartotojų švietimo programą:

14.3.1. Sukurti vartotojų švietimo sistemą.

14.3.2. Vykdyti vartotojų ugdymą.

14.3.3. Vykdyti vartotojų informavimą ir konsultavimą.

14.4. Visuomeninių vartotojų organizacijų vaidmens vartotojų teisių apsaugoje stiprinimas:

14.4.1. Stiprinti visuomenines vartotojų organizacijas, nustatyti visuomeninių organizacijų rėmimo principus ir tvarką.

14.4.2. Stiprinti valstybės ir savivaldybių institucijų, visuomeninių vartotojų organizacijų bendradarbiavimą formuojant ir įgyvendinant vartotojų teisių apsaugos politiką.

14.4.3. Skatinti visuomeninių vartotojų organizacijų vartotojų švietimo programų vykdymą apskrityse ir savivaldybėse.

IV. STRATEGIJOS VERTINIMO KRITERIJAI

15. Sukurta visų vartojimo sričių valstybinė vartotojų teisių apsaugos sistema.

16. Apibrėžtos valstybės institucijų funkcijos ir savivaldybių vaidmuo vartotojų teisių apsaugos srityje.

17. 2004 metais įsteigiami (kaip privalomi ES valstybėms narėms) šie centrai: Europos vartotojų centras prie Nacionalinės tarybos ir viešoji įstaiga Vartotojų švietimo centras.

18. Vartotojų teisės ginamos regionuose – juose įsteigiami Nacionalinės tarybos padaliniai.

19. Apibrėžti Nacionalinės tarybos funkcijos, vaidmuo ir kompetencija. Nustatyta, kad Nacionalinė taryba yra pagrindinė institucija, atsakinga už vartotojų teisių apsaugą šalyje, ji koordinuoja ir derina kitų šios srities institucijų veiklą.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Bus parengtas priemonių planas šiai Strategijai įgyvendinti ir skirta lėšų prioritetinėms kryptims finansuoti.

21. Šios Strategijos įgyvendinimas finansuojamas iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto, kitų šaltinių, esant galimybei, ir iš užsienio valstybių ir tarptautinių organizacijų tam skirtų lėšų.

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos Vyriausybės

2003 m. lapkričio 11 d. nutarimu Nr. 1404

LIETUVOS NACIONALINĖ VARTOTOJŲ ŠVIETIMO PROGRAMA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos nacionalinė vartotojų švietimo programa (toliau vadinama – Programa) parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001–2004 metų programa, kuriai pritarta Lietuvos Respublikos Seimo 2001 m. liepos 12 d. nutarimu Nr. IX-455 (Žin., 2001, Nr. [62-2244](#)).

2. Programa nustato vartotojų švietimo tikslą, 2003–2006 metų prioritetines kryptis ir uždavinius.

3. Teisė į švietimą – viena iš pagrindinių vartotojų teisių.

4. Šioje Programoje vartotojų švietimu laikomas procesas, kurio metu vartotojams sudaromos galimybės įgyti žinių ir gebėjimų, kurių reikės perkant ir naudojant prekes bei paslaugas asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, vartotojo teisėms įgyvendinti bei ginti. Vartotojų švietimas apima vartotojų ugdymą, informavimą ir konsultavimą.

5. Ši Programa parengta atsižvelgiant į:

5.1. 1975 m. balandžio 14 d. patvirtintą pirmąją Europos ekonominės bendrijos programą dėl vartotojų apsaugos ir jų informavimo politikos;

5.2. 1985 m. balandžio 16 d. Jungtinių Tautų patvirtintas Vartotojų teisių apsaugos gaires;

5.3. Europos Sąjungos Tarybos ir Taryboje posėdžiavusių švietimo ministrų 1986 m. birželio 9 d. rezoliuciją dėl vartotojų švietimo pradinėse ir vidurinėse mokyklose;

5.4. 1992 metais Rio de Žaneire įvykusioje Jungtinių Tautų Aplinkos ir plėtros konferencijoje priimtą dokumentą „Darbotvarkė 21“;

5.5. 1995 m. birželio 12 d. Europos sutarties, steigiančios asociaciją tarp Europos Bendrijų bei jų Šalių Narių, iš vienos pusės, ir Lietuvos Respublikos, iš kitos pusės (Žin., 1998, Nr. [11-266](#)), 96 straipsnį;

5.6. 1997 m. spalio 2 d. Europos Bendrijos steigimo sutarties 153 straipsnį;

5.7. Komisijos pranešimą Europos Parlamentui, Tarybai, Ekonominių ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „2002–2006 m. vartotojų politikos strategija“.

II. ESAMA BŪKLĖ

6. Vartotojų teisių gynimo politikai ir vartotojų švietimui Lietuvoje įgyvendinti sukurtos išankstinės sąlygos, priėmus Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymą (Žin., 1994, Nr. [94-1833](#)), kuris nustatė vartotojų teises, reglamentavo vartotojų ir prekių pardavėjų, gamintojų ir paslaugų teikėjų santykius, pardavėjų ir paslaugų teikėjų pareigas.

7. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo (Žin., 1994, Nr. [94-1833](#); 2000, Nr. [85-2581](#)) 4 straipsnis nustato, kad valstybės ir savivaldybių institucijos, įstaigos ir visuomeninės vartotojų teisių gynimo organizacijos, kitos institucijos, kurių veikla susijusi su vartotojų teisių apsauga, rengia ir įgyvendina vartotojų švietimo ir mokymo programas, rengia ir leidžia specialius leidinius vartotojų teisių įgyvendinimo ir gynimo klausimais, kitais būdais supažindina vartotojus su jų teisėmis.

8. 2000 metais buvo įsteigtos Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos (toliau vadinama – Valstybinė ne maisto produktų inspekcija), kurių viena iš funkcijų – informuoti vartotojus jų teisių gynimo klausimais. 2001 metais, įgyvendinant naujos redakcijos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymą, buvo įsteigta Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos (toliau vadinama –

Nacionalinė taryba), kurios viena iš funkcijų – organizuoti ir vykdyti vartotojų, prekių pardavėjų, gamintojų ir paslaugų teikėjų švietimą vartotojų teisių gynimo srityje.

9. Vartotojų teisių apsaugos valstybinės institucijos, įstaigos (toliau vadinama – institucijos) ir visuomeninės vartotojų organizacijos vykdo vartotojų švietimą, informuoja apie vartotojų teises, leidžia leidinius, organizuoja seminarus, tačiau ne visoje Lietuvos teritorijoje vartotojų švietimo veikla pakankamai koordinuojama.

10. Formaliojo ir neformaliojo švietimo institucijose nėra vartotojų švietimo tradicijų.

11. Iki šiol nėra Nacionalinės vartotojų švietimo programos, kurios įgyvendinimas būtų tęstinis ir koordinuojamas tarp vartotojų teises ginančių institucijų, formaliojo ir neformaliojo švietimo institucijų, visuomeninių vartotojų organizacijų.

12. Vartotojų švietimo būklę Lietuvoje galima apibūdinti pagal atitinkamus stiprybių, silpnybių, galimybių ir grėsmių aspektus:

12.1. Stiprybės:

12.1.1. Sukurti vartotojų švietimo teisinės bazės ir institucinės sistemos pagrindai.

12.1.2. Įsteigtos ir veikia valstybinės vartotojų teisių gynimo institucijos: Nacionalinė taryba, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija, be kitų vartotojų teisių gynimo funkcijų, vykdančios ir vartotojų švietimą.

12.1.3. Įsisteigė ir veikia 10 visuomeninių vartotojų organizacijų, kurios vykdo ir vartotojų švietimą.

12.1.4. Vykdomi tarptautiniai – Baltijos valstybių, Europos Sąjungos (toliau vadinama – ES) – projektai ugdymo turinio ir mokytojų rengimo srityje (pvz., „Socrates“ projektas „Vartotojų švietimas ir dėstytojų parengimas plėtojant vartojimo pilietiškumą“).

12.2. Silpnybės:

12.2.1. Vartotojų švietimas nėra koordinuojamas.

12.2.2. Nepakankami valstybės ir savivaldybių institucijų, visuomeninių vartotojų organizacijų administraciniai gebėjimai vartotojų švietimo srityje.

12.2.3. Vartotojų švietimas nepakankamai integruotas į nuosekliojo švietimo sistemą.

12.2.4. Ypač prasta situacija savivaldybėse, kuriose nėra vartotojų švietimo, informavimo ir konsultavimo institucijų ar konsultantų vartotojų teisių gynimo klausimais.

12.2.5. Nepakankamas verslininkų švietimas vartotojų teisių klausimais.

12.2.6. Nesukurta vartotojams skirtos informacijos rinkimo, analizės ir vertinimo sistema, neatliekama nuolatinė vartotojų nuomonių stebėsena ir tyrimai.

12.2.7. Visuomeninių vartotojų organizacijų švietėjiškasis vaidmuo menkas, jų švietimo programos silpnai remiamos. Visuomeninės vartotojų organizacijos ir valstybės institucijos mažai bendradarbiauja vartotojų švietimo srityje.

12.2.8. Dėl lėšų stokos lėtai perimama geroji ES vartotojų švietimo patirtis, nepakankamai remiamos visuomeninės vartotojų organizacijos.

12.3. Galimybės:

12.3.1. Padidėjęs visuomenės dėmesys vartotojų teisių apsaugai, prekių ir paslaugų kokybei, saugai, švariai aplinkai ir valstybės parama sudaro išankstines sąlygas sukurti veiksmingą vartotojų švietimo institucinę sistemą, prisidėsiančią prie vartotojų teisių užtikrinimo ir gynimo.

12.3.2. Integracija į ES, plintantis vartotojų švietimo institucijų bendradarbiavimas tarptautiniu mastu, griežtesni produktų saugos ir kokybės reikalavimai, didėjanti ir įvairėjanti prekių bei paslaugų pasiūla ir paklausa skatina vartotojų poreikį šviesti.

12.3.3. Valstybės reglamentuojama, kontroliuojama ir visus Lietuvos regionus apimanti nuosekliojo švietimo sistema sudaro sąlygas vykdyti vartotojų švietimą.

12.3.4. Lietuvos narystė ES sudaro geras galimybes perimti ES vartotojų švietimo patirtį ir metodus, sukurti tinkamai veikiančią vartotojų švietimo sistemą.

12.4. Grėsmės:

12.4.1. Didėjantys vartotojų poreikiai šviesti neatitiks galimybių juos tenkinti, o tai ribos vartotojų gebėjimus apginti savo teises.

12.4.2. Neskiriant šios Programos įgyvendinimui, visuomeninių vartotojų organizacijų švietimo programų rėmimui pakankamo finansavimo, nebus tinkamų sąlygų šviesti vartotojus.

III. PROGRAMOS TIKSLAS, PRIORITETINĖS KRYPTYS IR UŽDAVINIAI

13. Šios Programos tikslas – ugdyti reiklų, kritišką, išmanantį savo teises ir pareigas, gebantį jomis sąmoningai naudotis vartotoją.

14. Įvertinus esamą būklę pagal atitinkamus stiprybių, silpnybių, galimybių ir grėsmių aspektus, nustatomos šios Programos prioritetinės kryptys:

14.1. Vartotojų švietimo sistemos kūrimas.

14.2. Vartotojų ugdymas.

14.3. Vartotojų informavimas ir konsultavimas.

15. Šios Programos prioritetinės kryptys ir uždaviniai įgyvendinant prioritetines kryptis:

15.1. Vartotojų švietimo sistemos kūrimas:

15.1.1. Sukurti patikimą, veiksmingą, visiems (iš jų ir riboto mobilumo, specialių poreikių, socialinę atskirtį patiriantiems asmenims) prieinamą vartotojų švietimo sistemą, užtikrinančią vartotojų ugdymą, informavimą ir konsultavimą. Nustatyti, kad vartotojų švietimą vykdo Švietimo ir mokslo ministerija, Nacionalinė taryba, valstybės ir savivaldybių institucijos, užtikrinančios vartotojų teisių apsaugą, visuomeninės vartotojų organizacijos, konsultantai vartotojų teisių gynimo klausimais savivaldybių (apskričių) teritorijose, Europos vartotojų centras prie Nacionalinės tarybos ir viešoji įstaiga Vartotojų švietimo centras.

15.1.2. Racionaliai paskirstyti vartotojų švietimo funkcijas valstybės ir savivaldybių institucijoms, visuomeninėms vartotojų organizacijoms:

15.1.2.1. vartotojų ugdymą įgyvendina švietimo ir mokslo institucijos;

15.1.2.2. valstybės ir savivaldybių institucijos užtikrina nuolatinį informacijos teikimą vartotojams, verslininkams;

15.1.2.3. visuomeninės vartotojų organizacijos konsultuoja ir informuoja vartotojus, atlieka tyrimus jiems aktualiais klausimais;

15.1.2.4. konsultantai vartotojų teisių gynimo klausimais savivaldybių, apskričių teritorijoje užtikrina vartotojų, verslininkų švietimą vartotojų teisių apsaugos klausimais;

15.1.2.5. Europos vartotojų centras prie Nacionalinės tarybos teikia informaciją ir konsultacijas dėl teisinės pagalbos ir tarpininkavimo ES;

15.1.2.6. viešoji įstaiga Vartotojų švietimo centras rengia, kaupia, sistemina, analizuoja informaciją vartotojų švietimo klausimais, teikia šią informaciją vartotojams, valstybės ir savivaldybių institucijoms, visuomeninėms vartotojų organizacijoms, verslininkams, atlieka ir reguliariai skelbia vartotojų nuomonių tyrimus, kuria ir administruoja duomenų bazes, kitaip informuoja ir konsultuoja vartotojus, įgyvendina kitus vartotojų švietimo projektus.

15.1.3. Sukurti vartotojų švietimo koordinavimo mechanizmą:

15.1.3.1. šios Programos įgyvendinimą vartotojų ugdymo srityje koordinuoja Švietimo ir mokslo ministerija, derindama rengiamas priemones su Nacionaline taryba;

15.1.3.2. šios Programos įgyvendinimą vartotojų informavimo ir konsultavimo srityse koordinuoja Nacionalinė taryba;

15.1.3.3. reglamentuojamas Švietimo ir mokslo ministerijos ir Nacionalinės tarybos bendradarbiavimas įgyvendinant vartotojų ugdymą;

15.1.3.4. reglamentuojamas Nacionalinės tarybos ir kitų vartotojų švietimo institucinės sistemos institucijų bendradarbiavimas įgyvendinant vartotojų informavimą ir konsultavimą.

15.1.4. Stiprinti administracinius gebėjimus, skirti finansavimą prioritetinėms vartotojų švietimo kryptims įgyvendinti.

15.1.5. Plėtoti bendradarbiavimą su užsienio valstybėmis vartotojų švietimo srityje.

15.2. Vartotojų ugdymas:

15.2.1. Įtraukti vartotojų ugdymą į Švietimo ir mokslo ministerijos strateginius planus. Jį organizuoti šiomis kryptimis: priešmokyklinis ugdymas, pradinis mokymas, pagrindinis mokymas, vidurinis mokymas, profesinis mokymas, aukštasis mokslas (neuniversitetinės ir universitetinės studijos), tęstinis mokymas. Pagrindinį dėmesį įgyvendinant vartotojų ugdymą skirti pagrindinėms mokykloms.

15.2.2. Parengti vartotojų ugdymo bendrąją programą formaliajam ir neformaliajam ugdymui.

15.2.3. Įtraukti vartotojų ugdymo klausimus į mokytojų rengimo ir jų kvalifikacijos tobulinimo programas – parengti ir aprobuoti mokytojų rengimo ir jų kvalifikacijos tobulinimo programas, apimančias vartotojų ugdymo klausimus.

15.2.4. Vykdyti valstybės ir savivaldybių institucijų ir visuomeninių vartotojų organizacijų darbuotojų mokymą, jų kvalifikacijos tobulinimą – parengti ir aprobuoti valstybės ir savivaldybių

institucijų ir visuomeninių vartotojų organizacijų darbuotojų mokymo ir kvalifikacijos tobulinimo programas.

15.3. Vartotojų informavimas ir konsultavimas:

15.3.1. Informuoti ir konsultuoti vartotojus jų teisių gynimo klausimais rengiant vartotojams skirtas specialias radijo ir televizijos laidas, leidžiant, platinant leidinius vartotojams aktualiais klausimais ir kitomis priemonėmis vykdant vartotojų švietimą.

15.3.2. Informuoti ir konsultuoti verslininkus apie valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje.

15.3.3. Nustatyti visuomeninių vartotojų organizacijų vartotojų informavimo ir konsultavimo programų dalinį finansavimą iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto (skiriant lėšas Nacionalinės tarybos patvirtintoms programoms finansuoti. Prioritetą teikti toms programoms, kurios numato vartotojų švietimą apskričių ir savivaldybių teritorijose).

15.3.4. Teikti informaciją ir konsultacijas ES vartotojams ir verslininkams apie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje, o Lietuvos vartotojams ir verslininkams – informaciją ir konsultacijas apie vartotojų teisių apsaugą ES.

15.3.5. Reguliariai atlikti vartotojų nuomonių tyrimus ir skelbti jų rezultatus visuomenei.

15.3.6. Kaupti, analizuoti, apibendrinti ir skleisti informaciją apie prekes ir paslaugas, jų kainas vietas ir tarptautinėje rinkoje, taip pat kitais vartotojams aktualiais klausimais.

15.3.7. Plėtoti informacines ir konsultacines paslaugas, užtikrinti jų prieinamumą.

IV. PROGRAMOS VERTINIMO KRITERIJAI

16. Vartotojų švietimas integruotas į nuosekliojo švietimo sistemą.

17. Ugdomas reiklus, kritiškas, išmanantis savo teises ir pareigas, gebantis jomis sąmoningai naudotis vartotojas.

18. Sukurta patikima, veiksminga, visiems (iš jų ir riboto mobilumo, specialių poreikių, socialinę atskirtį patiriantiems asmenims) prieinama vartotojų švietimo sistema, užtikrinanti vartotojų ugdymą, informavimą ir konsultavimą.

19. Reguliariai atliekami vartotojų nuomonių tyrimai, jų rezultatai skelbiami visuomenei.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Bus parengtas priemonių planas šiai Programai įgyvendinti ir skirta lėšų prioritetinėms kryptims finansuoti.

21. Šios Programos įgyvendinimas finansuojamas iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto, kitų šaltinių, esant galimybei, ir iš užsienio bei tarptautinių organizacijų tam skirtų lėšų.

22. (Neteko galios)

Punkto pakeitimai:

Nr. [332](#), 2006-04-05, Žin., 2006, Nr. 39-1391 (2006-04-08)

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Nutarimas

Nr. [332](#), 2006-04-05, Žin., 2006, Nr. 39-1391 (2006-04-08)

DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2007-2010 METŲ STRATEGIJOS RENGIMO KOMISIJOS SUDARYMO

*** Pabaiga ***

Redagavo: Angonita Rupšytė (2006-04-20)

anrups@lrs.lt