

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ
NUTARIMAS**

**DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2007–2010 METŲ STRATEGIJOS
IR JOS ĮGYVENDINIMO PRIEMONIŲ PLANO PATVIRTINIMO**

2007 m. balandžio 11 d. Nr. 372
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 2006–2008 metų programos įgyvendinimo priemonių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 17 d. nutarimu Nr. 1020 (Žin., 2006, Nr. [112-4273](#)), 695 punktą, Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a :

1. Patvirtinti pridedamus:
 - 1.1. Valstybinę vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategiją;
 - 1.2. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategijos įgyvendinimo priemonių planą.
2. Nustatyti, kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategijos įgyvendinimo priemonių plane numatytos priemonės (toliau vadinama – priemonės) vykdomos iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžete ir savivaldybių biudžetuose atitinkamoms ministerijoms, institucijoms, įstaigoms, atsakingoms už 1 punkte nurodytos strategijos vykdymą, patvirtintų bendrųjų asignavimų, Valstybės investicijų programos, Europos Sąjungos, tarptautinių organizacijų ir kitų lėšų. Priemonėms finansuoti gali būti naudojamos ir kitos įstatymų nustatyta tvarka gautos lėšos.
3. Pavesti:
 - 3.1. už priemonių įgyvendinimą atsakingoms institucijoms – kasmet iki vasario 1 d. teikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai informaciją apie priemonių įgyvendinimą;
 - 3.2. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai – koordinuoti priemonių įgyvendinimą ir prireikus teikti Teisingumo ministerijai pasiūlymus dėl priemonių plano pakeitimo.
4. Pasiūlyti Lietuvos Respublikos konkurencijos tarybai, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai, Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai, savivaldybėms, Lietuvos savivaldybių asociacijai ir vartotojų asociacijoms dalyvauti įgyvendinant 1 punkte nurodytą strategiją.

Ministras Pirmininkas

Gediminas Kirkilas

Teisingumo ministras

Petras Baguška

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2007 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. 372

VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2007–2010 METŲ STRATEGIJA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų teisių apsauga – vienas iš Europos Sąjungos (toliau vadinama – ES) politikos prioritetų, siekiant užtikrinti vartotojų sveikatą, saugą ir ekonominius interesus, teisę į informaciją, taip pat skatinti burtis į asociacijas savo interesams ginti. Laisvas prekių ir paslaugų judėjimas – pamatinė ES vidaus rinkos laisvė – neįsivaizduojamas be vartotojų pasitikėjimo, kad prekės ir paslaugos, kuriomis jie naudojasi, yra saugios ir geros kokybės.

2. Numatytiems vartotojų teisių apsaugos tikslams įgyvendinti reikia bendrų aktyvių visų kompetentingų valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų ir verslo asociacijų pastangų, bendradarbiavimo ir administracinių gebėjimų stiprinimo. Spartėjant ES vidaus rinkos integracijai, gausėjant prekių ir paslaugų, Lietuvos vartotojai vis dažniau gali rinktis, tačiau drauge susiduria ir su didesniais produktų keliamais pavojais, nesąžininga prekyba. Taigi labai svarbu stiprinti ir toliau aktyviai plėtoti vartotojų teisių apsaugos politiką – įtraukti ją į kitas veiklos sritis.

3. Valstybės institucijų ir verslo subjektų bendradarbiavimas diegiant geros verslo praktikos kodeksus, skatinant sąžiningą verslo praktiką – viena iš priemonių vartotojų pasitikėjimui teikiamų prekių ir paslaugų sauga ir kokybe stiprinti – turėtų tapti sudėtine vartotojų teisių apsaugos politikos dalimi.

4. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategija (toliau vadinama – ši Strategija) parengta:

4.1. siekiant įgyvendinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006–2008 metų programos įgyvendinimo priemonių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 17 d. nutarimu Nr. 1020 (Žin., 2006, Nr. [112-4273](#)), 695 punktą;

4.2. atsižvelgiant į 2006 m. gruodžio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos sprendimą Nr. 1926/2006/EB dėl Bendrijos veiksmų programos vartotojų politikos srityje sukūrimo (2007–2013 m.) (OL 2006 L 404).

5. Šioje Strategijoje pateikta vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų vizija, tikslai, uždaviniai ir priemonės. Šios Strategijos paskirtis – įtraukti vartotojų teisių apsaugą į valstybės ūkinės veiklos reguliavimą ir priežiūrą.

6. Ši Strategija sveikatos priežiūros paslaugas apima tiek, kiek tai susiję su visuomenės sveikatos priežiūros paslaugomis, skirtomis nustatyti, apibūdinti ir įvertinti sveikatos rizikos veiksniai, numatyti sveikatos išsaugojimo ir stiprinimo priemonės.

7. Įgyvendinant Valstybinę vartotojų teisių apsaugos strategiją, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 11 d. nutarimu Nr. 1404 (Žin., 2003, Nr. [107-4807](#)) (toliau vadinama – 2003–2006 metų strategija), įsteigti Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos teritoriniai skyriai, kad būtų sukurta teritorinė vartotojų teisių gynimo institucinė sistema, leidžianti priartinti vartotojų teisių apsaugą prie vartotojų gyvenamosios vietos, įsteigta viešoji įstaiga Vartotojų švietimo centras. Įgyvendinant 2003–2006 metų strategiją, Lietuvoje įsteigta viešoji įstaiga Europos vartotojų centras, informuojantis vartotojus apie jų teises kitose ES valstybėse ir taip didinantis vartotojų pasitikėjimą ES vidaus rinka.

Įgyvendinant 2003–2006 metų strategijos tikslus ir uždavinius, parengtas ir Lietuvos Respublikos Seimo 2007 m. sausio 12 d. priimtas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas (Žin., 2007, Nr. [12-488](#)), nustatantis vartotojų teisių apsaugos sritis, vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą, išsamiau ir aiškiau nustatantis vartotojų teisių apsaugos institucijų kompetenciją, aiškiau apibrėžiantis vartotojų asociacijų vaidmenį formuojant vartotojų politiką, reglamentuojantis vartotojų teisių gynimo ne teisme procedūrą, keičiantis Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos pavadinimą – „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba“.

II. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ESAMOS BŪKLĖS IR SSGG (STIPRYBĖS, SILPNYBĖS, GALIMYBĖS, GRĖSMĖS) ANALIZĖ

Esama būklė

8. Valstybė gina vartotojų interesus. Tai įtvirtinta Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje.

9. Vartotojų teises ginančių valstybės institucijų veiklą Lietuvoje koordinuoja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Pastaraisiais metais vartotojų skundų nuolat gausėja. Dažniausiai skundžiamasi dėl įsigytų netinkamos kokybės ne maisto prekių (kompiuterinės technikos, judriojo telefono ryšio galinių įrenginių, buitinės paskirties elektros prekių, baldų), drabužių cheminio valymo, judriojo telefono ryšio paslaugų netinkamos kokybės, statybos, remonto darbų kokybės, energijos kokybės reikalavimų nesilaikymo, energijos apskaitos ir mokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, kelionių organizatorių teikiamų paslaugų, vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo.

10. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijai reglamentuoti Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (Žin., 2000, Nr. [74-2262](#)) ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių

apsaugos įstatyme (Žin., 1994, Nr. [94-1833](#); 2007, Nr. [12-488](#)). Vadovaudamasi minėtais teisės aktais, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesažiningas vartojimo sutarčių sąlygas.

11. ES valstybėse narėse 2006 metais atliktas tyrimas „Eurobarometer 252“, kuris parodė, kad palyginti su ES vidurkiu vartotojų teisių apsaugos teisinio reguliavimo netolygumai Lietuvoje yra vidutinio laipsnio. Į klausimą, ar vartotojų teisių apsaugą išsamiai reglamentuoja nacionaliniai teisės aktai, teigiamai atsakė 31 procentas Lietuvos vartotojų ir 54 procentai ES vartotojų. Į klausimą, ar jūsų šalyje paprasta išspręsti ginčus su pardavėjais ar paslaugų teikėjais taikiu susitarimu (ir (ar) mediacijos, arbitražo būdu), teigiamai atsakė 26 procentai Lietuvos vartotojų ir 42 procentai ES vartotojų.

12. Ne maisto prekių vartotojų teisių apsauga.

Ar į rinką teikiamos ne maisto prekės atitinka nustatytuosius saugos ir ženklavimo reikalavimus, prižiūri Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos ir kitos valstybės institucijos. Tam tikrų ne maisto prekių grupių saugos ir nekenksmingumo reikalavimus nustato Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas (Žin., 1999, Nr. [52-1673](#); 2001, Nr. [64-2324](#)), Lietuvos Respublikos statybos įstatymas (Žin., 1996, Nr. [32-788](#); 2001, Nr. [101-3597](#)), Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymas (Žin., 1996, Nr. [11-281](#); 2003, Nr. [117-5317](#)), Lietuvos Respublikos tauriųjų metalų ir brangakmenių valstybinės priežiūros įstatymas (Žin., 1995, Nr. [61-1528](#)) ir kiti teisės aktai.

Pagal Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymą nuo 2004 metų keičiamasi informacija su Europos Komisija ir ES valstybėmis narėmis, prisijungus prie keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius (RAPEX) sistemos. Pagal Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos 2003 m. rugsėjo 2 d. nutarimą Nr. 10-76 „Dėl Skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius tvarkos patvirtinimo“ (Žin., 2003, Nr. [85-3898](#)) rinkos priežiūros institucijos teikia informaciją apie rinkoje rastus pavojingus gaminius Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, o Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – Europos Komisijai. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, gavusi iš Europos Komisijos pranešimą apie nesaugų ir pavojingą vartotojų sveikatai gaminį, apie tai informuoja rinkos priežiūros institucijas ir visuomenę. Europos Komisijos pranešimų kasmet gausėja.

13. Energijos vartotojų teisių apsauga.

Vienas iš pagrindinių valstybės energetikos veiklos reguliavimo tikslų – užtikrinti energijos išteklių ir energijos vartojimo efektyvumą, kaip numatyta Lietuvos Respublikos energetikos įstatyme (Žin., 2002, Nr. [56-2224](#)), Nacionalinėje energetikos strategijoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Seimo 2007 m. sausio 18 d. nutarimu Nr. X-1046 (Žin., 2007, Nr. [11-430](#)), ir Nacionalinėje energijos vartojimo efektyvumo didinimo 2006–2010 metų programoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gegužės 11 d. nutarimu Nr. 443 (Žin., 2006, Nr. [54-1956](#)). Viena iš Nacionalinės energetikos strategijos nuostatų – sudaryti sąlygas šilumos vartotojams patiems dalyvauti šilumos ūkio valdymo ir modernizavimo procesuose, kontroliuoti natūralias monopolijas ir suderinti tiekėjų bei vartotojų interesus. Energijos efektyvumo didinimo pastatuose priemonės glaudžiai susijusios su vartojimu ir vartotojų teisių apsauga siekiant užtikrinti skaidrų rinkos ekonomikos funkcionavimą ir energijos taupymą.

14. Paslaugų vartotojų teisių apsauga.

Kai kurių paslaugų teikimą vartotojams reglamentuoja Lietuvos Respublikos statybos įstatymas, Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas (Žin., 1998, Nr. [32-852](#); 2002, Nr. [123-5507](#)), Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymas (Žin., 2000, Nr. [94-2918](#)), Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas (Žin., 2003, Nr. [51-2254](#)), Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas (Žin., 2004, Nr. [69-2382](#)), Lietuvos Respublikos pašto įstatymas (Žin., 1999, Nr. [36-1070](#); 2004, Nr. [60-2125](#)), Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas (Žin., 2000, Nr. [89-2743](#)), Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas (Žin., 2006, Nr. [82-3260](#)) ir kiti teisės aktai.

Reglamentuojamų paslaugų rinką prižiūri Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos, Lietuvos metrologijos inspekcija, Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos, Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros institucijos ir kitos valstybės institucijos.

15. Maisto produktų ir su maitinimu susijusių paslaugų vartotojų teisių apsauga.

Teikiama į rinką maisto ir jo tvarkymo reikalavimus, valstybinės maisto kontrolės principus, maisto gamintojų, paslaugų teikėjų bei pardavėjų pareigas ir atsakomybę nustato ES reglamentai (2002 m. sausio 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 178/2002, nustatantis maistui skirtų teisės aktų bendruosius principus ir reikalavimus, įsteigiantis Europos maisto saugos tarnybą ir nustatantis su maisto saugos klausimais susijusias procedūras (OL 2004 m. *specialusis leidimas*, 15 skyrius, 6 tomas, p. 463), su paskutiniais pakeitimais, padarytais 2006 m. balandžio 7 d. Europos Komisijos reglamentu (EB) Nr. 575/2006 (OL 2006 L 100 p. 3), 2004 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 852/2004 dėl maisto produktų higienos (OL 2004 m. *specialusis leidimas*, 13 skyrius, 34 tomas, p. 319), 2004 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 853/2004, nustatantis konkrečius gyvūninės kilmės maisto produktų higienos reikalavimus (OL 2004 m. *specialusis leidimas*, 3 skyrius, 45 tomas, p. 14) su paskutiniais pakeitimais, padarytais 2006 m. lapkričio 6 d. Komisijos reglamentu (EB) Nr. 1662/2006 (OL 2006 L 320, p. 1), 2004 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 854/2004, nustatantis specialiąsias gyvūninės kilmės produktų, skirtų vartoti žmonėms, oficialios kontrolės taisykles (OL 2004 m. *specialusis leidimas*, 3 skyrius, 45 tomas, p. 75), Lietuvos Respublikos maisto įstatymas (Žin., 2000, Nr. [32-893](#)), Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas ir kiti teisės aktai.

Įdiegta skubių pranešimų apie nesaugų maistą ir pašarus sistema (RASFF). Rinkos priežiūros institucijos operatyviai gauna informaciją apie gresiančius pavojus dėl nesaugaus maisto ES rinkoje, teikia Europos Komisijai informaciją apie šalies rinkoje nustatytus nesaugius maisto ir pašarų produktus, informuoja šiais klausimais visuomenę. Įdiegta maisto kontrolės informacinė sistema (FIS), apimanti Maisto tvarkymo subjektų registrą, maisto tvarkymo subjektų tikrinimo eigą, rezultatus, Vartotojų pranešimų (skundų) registrą, užtikrinanti maisto kontrolės duomenų prieinamumą bet kuriuo metu, duomenų analizę, atsekamumą, rizikos įvertinimą, inspektorių darbo koordinavimą, tikrinimų unifikavimą, visuomenės informavimą.

Ar teikiami į rinką maisto produktai atitinka nustatytuosius saugos ir kokybės reikalavimus, prižiūri Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba gina pažeistas maisto ir su juo susijusių paslaugų vartotojų teises „vieno langelio“ principu. Tai pirmoji ES maisto kontrolės institucija, gavusi tarptautinį akreditacijos įvertinimą, kuris tarptautiniu mastu užtikrina Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos atliekamos valstybinės maisto kontrolės nepriklausomumą, efektyvumą ir skaidrumą.

16. Vartotojų ekonominių interesų gynimas.

Finansinių paslaugų teikimą vartotojams reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas (Žin., 1999, Nr. [97-2775](#); 2003 Nr. [61-2753](#)), Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas (Žin., 2003, Nr. [94-4246](#)), Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkos įstatymas (Žin., 2007, Nr. [17-627](#)), Lietuvos Respublikos pensijų kaupimo įstatymas (Žin., 2003, Nr. [75-3472](#)) ir kiti teisės aktai. Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas nustato kredito įstaigų ir klientų santykius atliekant mokėjimus, mokėjimų tvarką ir civilinės atsakomybės nustatymo principus. Pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymą vartotojų ir kredito įstaigų ginčus nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kuri priima sprendimus dėl ginčo esmės. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 207 straipsniu, Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija nagrinėja vartotojo ir draudiko ginčus, kylančius iš draudimo sutarties ar susijusių su ja, ir nustato ginčų nagrinėjimo taisykles. Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija atlieka draudikų naudojamų draudimo taisyklių kontrolės funkciją, susijusią su vartotojų teisių gynimu.

2006 metais gausėjo vartotojų skundų, susijusių su finansinėmis paslaugomis, – dėl neaiškios ir neišsamios informacijos teikimo, išankstinio kredito grąžinimo mokesčio (tiek vartojimo kreditų, tiek būsto paskolų atvejais), mokėjimo kortelių vagysčių ir pinigų išgryninimo neteisėtai pasinaudojus PIN kodu.

2006 metais padaugėjo skundų dėl neetiškos reklamos, neatitinkančios Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo (Žin., 2000, Nr. [64-1937](#)) nustatytų bendrųjų reikalavimų reklamai, tačiau poveikio priemonės reklaminės veiklos subjektams už bendrųjų reikalavimų reklamai nevykdymą nenumatytos, nenustatyta tokių pažeidimų vertinimo tvarka.

Reklamos kontrolę atlieka ne tik Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir jos įgaliotos institucijos, bet ir kitos įstatymų įgaliotos valstybės institucijos (Valstybinė lošimų priežiūros komisija, Valstybinė tabako ir alkoholio kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir kitos). Teisės aktai

nenustato reklamos kontrolę koordinuojančios institucijos. Įvairios valstybės institucijos (Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba ir kitos) ir vietos savivaldos vykdomosios institucijos atlieka tam tikrų reklamos sričių priežiūrą. Teisės aktai nenustato ir reklamos stebėsenos atlikimo tvarkos, kurios reikia reklamos pažeidimų prevencijai.

Parengtas Lietuvos reklamos kodeksas ir įsteigta reklamos savitvarkos institucija – Lietuvos reklamos asociacija Reklamos biuras, kurios arbitražo komisijos veikloje dalyvauja ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovai.

17. Švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais.

Vartotojai šviečiami šiomis kryptimis: vartotojų informavimas, konsultavimas ir ugdymas siekiant lavinti kritiškai mąstantį, pilietišką, išmanantį savo teises ir priimančią informaciją grįstus sprendimus vartotoją.

Lietuvos vartotojus šviečia Švietimo ir mokslo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kitos valstybės ir savivaldybių institucijos pagal kompetenciją, vartotojų asociacijos, Europos vartotojų centras, viešoji įstaiga Vartotojų švietimo centras, kitos institucijos ir įstaigos.

Vartotojai šviečiami švietimo įstaigose pagal parengtas švietimo programas, visuomenės informavimo priemonėmis, internetu, leidžiami leidiniai, rengiami seminarai ir panašiai.

Verslo atstovai skatinami vadovautis sąžininga verslo praktika, juos siekiama įtraukti į savireguliacijos mechanizmo diegimą.

Parengtas tinklalapis www.esaugumas.lt, kuriame nuolat skelbiama aktuali informacija elektroninių ryšių tinklų ir informacijos saugumo klausimais tikslinėms vartotojų grupėms: pavieniems vartotojams, įmonėms ir institucijoms.

Kartu su Europos Komisija 2005–2006 metais leistas „Europos dienoraštis“, skirtas Lietuvos moksleiviams supažindinti su jų, kaip vartotojų, teisėmis.

2005 metų sausį Lietuvoje atlikto vartotojų nuomonių tyrimo rezultatai parodė, kad daugiau nei pusė apklaustų vartotojų (54 procentai; kaimo vietovėse – 70 procentų) nežino, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, įsigijus prastos kokybės prekę ar paslaugą.

2005 m. vasario 9–kovo 20 d. Europos Komisijos atlikto tyrimo „Keleivių teisės“ rezultatai parodė, kad 68 procentai Lietuvos vartotojų neišmano savo, kaip keleivių, teisių (ES vidurkis – 60 procentų). 2006 metais Lietuvoje atlikto tyrimo duomenimis, 73 procentai vartotojų nežino, kur kreiptis, jeigu būtų pažeistos jų, kaip turizmo paslaugų vartotojų, teisės.

18. Bendradarbiavimas saugant vartotojų teises.

2004 metais Lietuva tapo Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (ICPEN) nare ir aktyviai dalyvauja šio tinklo veikloje. Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo narės vartotojus šviečia apgavysčių, elektroninių vagysčių klausimais, aiškina, kaip jas atpažinti ir apie jas pranešti atitinkamoms institucijoms, aktyviai bendradarbiaujama su kitų valstybių institucijomis ginant vartotojų interesus, vykdam bendrą vartotojų apsaugos politiką, keičiantis naudinga informacija, tobulinant teisinę bazę.

Lietuvoje 2005 metais įsteigta viešoji įstaiga Europos vartotojų centras, padedantis apginti Lietuvos vartotojų teises visoje ES, Norvegijoje ir Islandijoje, taip pat ES, Norvegijos ir Islandijos vartotojų teises Lietuvoje. Šis centras Lietuvoje priklauso Europos vartotojų centrų tinklui (ECC-Net), jis informuoja, konsultuoja, šviečia ir ugdo vartotojus, atstovauja ES vartotojų interesams, nagrinėja skundus, supažindina visuomenę su ES dokumentais.

Finansinių paslaugų vartotojų teises visoje ES padeda ginti Europos Komisijos įkurtas Europos neteisminis tinklas finansinių paslaugų sektoriui (FIN-NET). 2005 metais Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba tapo tikrąja šio tinklo nare.

2005 m. gruodžio 9 d. pasirašytas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir Ukrainos valstybinio techninio reguliavimo ir vartojimo politikos komiteto susitarimas dėl bendradarbiavimo apsaugant vartotojų teises pagrindinių kryptių. Šalys susitarė kurti teisinius ir organizacinius bendradarbiavimo pagrindus, skirtus įgyvendinti suderintą vartotojų teisių apsaugos politiką, kurios tikslas – sudaryti Ukrainos ir Lietuvos piliečiams vienodas sąlygas, kad būtų ginami jų interesai nuo nesąžiningos ūkio subjektų, veikiančių susitariančių šalių teritorijose, veiklos.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, siekdamos bendrų tikslų – skatinti vartotojų sąmoningumą, užtikrinti deramą vartotojų teisių apsaugą – yra pasirašiusios su vartotojų asociacijomis bendradarbiavimo susitarimus.

Siekiant kuo tinkamiau įgyvendinti 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (OL 2004 L 364, p. 1), 2006 metų gegužę pasirašyta Lietuvos, Latvijos ir Estijos vartotojų teises ginančių institucijų bendradarbiavimo sutartis.

Siekiant skatinti vartotojų sąmoningumą, užtikrinti deramą vartotojų teisių apsaugą ir sąžiningą verslo praktiką, stiprinamas bendradarbiavimas su Lietuvos akademine visuomene, privačiu sektoriumi. Pasirašyti bendradarbiavimo susitarimai su verslo asociacijomis, Mykolo Romerio universitetu ir Vilniaus pedagoginiu universitetu.

19. Vartotojų asociacijos.

Lietuvoje aktyviai veikia vartotojų asociacijos. Šiuo metu įregistruota 20 vartotojų asociacijų. Stiprinant vartotojų asociacijų vaidmenį, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 789 (Žin., 2005, Nr. [88-3318](#)) patvirtintos Finansinės paramos vartotojų teises ginančioms asociacijoms teikimo taisyklės.

SSGG analizė

Stiprybės

20. Vartotojų teisių gynimas – viena iš prioritetinių ES ekonominės ir socialinės politikos sričių.

21. Lietuvos vartotojai vis aktyviau gina savo, kaip vartotojų, teises.

22. Toliau vykdoma valstybinė vartotojų teisių apsaugos politika.

23. Kuriamas vartotojų teisių apsaugos institucinė sistema ir tobulinama teisinė bazė, reglamentuojanti vartotojų teisių apsaugą.

24. Įsteigus Europos vartotojų centrą ir Lietuvai prisijungus prie Europos vartotojų centrų tinklo, geriau ginamos Lietuvos vartotojų teisės, pažeistos kitose ES narėse, atstovaujama Lietuvos ir kitų ES narių vartotojų interesams Lietuvoje.

25. Įsteigus vartotojų teises ginančių institucijų teritorinius padalinius, sukurta teritorinė vartotojų teisių gynimo institucinė sistema, leidžianti vartotojų teisių apsaugą priartinti prie vartotojų gyvenamosios vietos.

26. ES mastu įgyvendinama valstybinė produktų saugos kontrolė, sukurta keitimosi skubia informacija apie nesaugius produktus tvarka.

27. Lietuvoje aktyviai veikia vartotojų asociacijos.

28. Vartotojų asociacijoms teikiama valstybės finansinė parama.

29. Parengtos ir tobulinamos vartotojų švietimo priemonės, skirtos bendrojo lavinimo įstaigų mokiniams ugdyti, vartotojų švietimas įtraukiamas į formaliojo ugdymo programas. Įsteigus Vartotojų švietimo centrą, vartotojai, verslininkai, valstybės ir savivaldybių tarnautojai veiksmingiau šviečiami vartotojų teisių apsaugos klausimais.

30. Vis glaudžiau bendradarbiauja vartotojai, verslo asociacijos ir mokslo institucijos.

31. Įsteigtos ir veikia reklamos savitvarkos institucijos.

Silpnybės

32. Lietuvoje nėra senų vartotojų teisių apsaugos tradicijų.

33. Vartotojų teisių apsauga neviseškai integruota į visas su vartojimo santykiais susijusias veiklos sritis:

33.1. nėra valstybinės institucijos, galinčios pateikti vartotojui išvadą dėl statybos ir remonto paslaugų kokybės;

33.2. nepakankamai reglamentuota vartotojų teisių apsauga monopolinių energijos tiekimo, finansinių paslaugų (vartotojų išskolinimo, lizingo bendrovių bankroto, hipotekinių kreditų), mokėjimų ir kitų viešųjų atlygintinių paslaugų srityse;

33.3. neišsamiai reglamentuotas elektroninių ryšių tinklų ir informacijos saugumas, nes nėra įstatyminio elektroninių ryšių tinklų ir informacijos saugumo visuomeninių santykių reglamentavimo;

33.4. gausėjantys vartotojų skundai, susiję su Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimais, rodo, kad neefektyvi teisinė atsakomybė už šio įstatymo pažeidimus.

34. Įstatymuose, reglamentuojančiuose vartotojų teisių apsaugą, nustatytos ekonominės sankcijos neveiksmingos.

35. Per mažai rūpinamasi jaunimo ir socialinę atskirtį patiriančių vartotojų (neįgaliųjų, senyvų asmenų) švietimu pagal jų specifinius poreikius ir finansines išgales.
36. Menkas bendras vartotojų švietimas interaktyvioje aplinkoje. Vis dar mažai naudojamosi informacinės visuomenės teikiamomis galimybėmis šviesti vartotojus.
37. Vangiai diegiamas savireguliacijos mechanizmas, užtikrinantis sąžiningą vartotojui verslo praktiką.
38. Nesukurta duomenų apie nelaimingus atsitikimus ir kitus sveikatos sutrikimus, susijusius su vartotojų naudojamais produktais, rinkimo ir keitimosi jais sistema.
39. Per mažai tiriamas rinkos pokyčių poveikis vartotojui.
40. Aukštųjų mokyklų programose stokojama dėmesio vartotojų teisių apsaugai, vartotojų teisių apsaugos specialistų rengimui.
41. Stiprinant administracinius gebėjimus, neužtikrintas visų vartotojų teisių apsaugos specialistų tęstinis mokymas.

Galimybės

42. Gerėjant vartotojų teisių apsaugai, sumažės vartotojų teisių pažeidimų, vartotojai ims labiau pasitikėti valstybe.
43. Didesnis vartotojų pasitikėjimas gerins vidaus rinkos veikimą ir skatins verslo konkurenciją.
44. Gerėjant prekių ir paslaugų kokybei, vartotojai ims labiau pasitikėti ES vidaus rinka.
45. ES investicijų, dvišalės pagalbos ir kiti projektai, skirti vartotojų teisių apsaugos institucijų administraciniams gebėjimams stiprinti, užtikrins efektyvesnį visų su naryste ES susijusių funkcijų atlikimą.
46. Prekių ir paslaugų saugos stebėseną ir vertinimą stiprins pavojų vartotojų saugumui ir ekonominiams interesams prevenciją.
47. Priėmus reikiamus teisės aktus, bus įtvirtinta galimybė nagrinėti vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ne teisme.
48. Koordinuota vartotojų švietimo sistema leis tinkamai ir racionaliai naudoti vartotojams šviesti valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, vartotojų asociacijų išteklius ir galimybes.
49. Gerėjant vartotojų švietimui, vartotojai sąmoningiau rinksis paslaugas ir prekes.
50. Verslo savireguliacijos mechanizmų, užtikrinančių sąžiningą verslo praktiką, diegimas leis užtikrinti saugesnį ir geresnės kokybės prekių ir paslaugų gausėjimą, didins vartotojų pasitikėjimą rinka, skatins produktų ir paslaugų vartojimą, taigi ir ekonomikos augimą.
51. Bendradarbiavimas ir keitimasis informacija bei patirtimi su kitų valstybių vartotojų teises ginančiomis institucijomis suteiks galimybę diegti geriausią vartotojų teisių apsaugos praktiką Lietuvoje, plėtoti vartotojų teisių pažeidimų prevenciją, perduoti sukauptą vartotojų teisių apsaugos patirtį kitoms valstybėms ir užtikrinti vienodą vartotojų teisių apsaugą.
52. Naujų informacinių technologijų naudojimas leis geriau informuoti visuomenę vartotojų teisių apsaugos klausimais.

Grėsmės

53. Dėl Europos ir nacionalinių institucijų bendradarbiavimo rengiant tam tikrų sričių teisės aktų projektus stokos teisės aktai, reglamentuojantys vartotojų teisių apsaugą, gali nesutikti tarpusavyje.
54. Vis plačiau naudojamos informacinės technologijos lemia ir didesnių grėsmių atsiradimą, kelia saugumo ir privatumo užtikrinimo problemų, didina nusikaltimų virtualioje erdvėje.
55. Neužtikrinus vartotojų teisių apsaugos specialistų ir jų administracinių gebėjimų stiprinimo, nebus tinkamai apsaugotos vartotojų teisės.
56. Neužtikrinus vartotojų teisių apsaugos visose vartojimo srityse, daugės vartotojų, nepatenkintų suteiktų paslaugų ir (ar) įsigytų prekių kokybe, o tai gali stabdyti verslo plėtrą.
57. Šiuo metu už įstatymų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus nustatyti baudų dydžiai gali lemti smulkių įmonių bankrotą, o stambioms įmonėms taikomos vartotojų teisių pažeidimo prevencijos priemonės nebus efektyvios.

58. Jeigu nebus diegiama sąžininga vartotojams verslo praktika, sąžiningi verslininkai nepajėgs konkuruoti su nesąžiningais, taip bus iškreipta rinkos ekonomika, blogės prekių ir paslaugų sauga bei kokybė.

59. Nesukūrus vienos vartotojų informavimo sistemos, vartotojams skirta informacija bus teikiama nenuosekliai ir neduos laukiamų rezultatų.

60. Didėjant prekių ir paslaugų pasiūlai, vartotojų švietimas gali atsilikti nuo rinkos pokyčių.

61. Skiriant per mažai dėmesio vartotojų švietimui, gali gausėti nesąžiningų prekybos būdų, didėti vartotojų nepasitenkinimas ES vidaus rinka.

62. Nesant išankstinės ginčų sprendimo ne teisme tvarkos didžiumoje vartojimo sričių (maisto, ne maisto, turizmo, statybos ir kitose srityse), didės vartotojų nepasitenkinimas valstybe.

63. Neužtikrinus tinkamo maisto ir geriamojo vandens, visuomenės sveikatos rizikos veiksnių stebėsenos bei tyrimų programų, skirtų produktų ir paslaugų saugai bei kokybei įvertinti, laboratorinės įrangos ir priemonių įsigijimo finansavimo, nebus galima visiškai įgyvendinti ES nustatytų maisto saugos, veterinarijos, visuomenės sveikatos bei vartotojų teisių gynimo reikalavimų.

III. STRATEGIJOS VIZIJA, TIKSLAI, UŽDAVINIAI

64. Atsižvelgiant į esamos būklės ir stiprybių, silpnybių, galimybių ir grėsmių analizes, šios Strategijos vizija – užtikrinti vartotojų teisių apsaugą, pagerinti Lietuvos Respublikos gyventojų gyvenimo kokybę.

65. Šios Strategijos tikslai:

65.1. stiprinti ir toliau aktyviai plėtoti vartotojų teisių apsaugos politiką;

65.2. apsaugoti vartotojus nuo jų saugai ir ekonominiams interesams kylančios rizikos ir pavojų, kurių individualiai valdyti neįmanoma, kurti saugią informacinę visuomenę, pagrįstą sąžininga verslo praktika, vartotojų pasitikėjimu teikiamų prekių ir paslaugų sauga ir kokybe;

65.3. gerinti vartotojų gebėjimą priimti žiniomis pagrįstus sprendimus dėl savo, kaip vartotojų, interesų, šiuo tikslu šviesti vartotojus tam tikromis ugdymo bei informavimo ir konsultavimo kryptimis.

66. Šios Strategijos uždaviniai:

66.1. atlikti teisės aktų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, įgyvendinimo stebėseną;

66.2. užtikrinti vartotojų teisių apsaugą nepakankamai reglamentuotose vartojimo srityse;

66.3. plėtoti valstybės, savivaldybių, mokslo ir studijų institucijų, vartotojų asociacijų ir žiniasklaidos bendradarbiavimą vietiniu, nacionaliniu ir tarpvalstybiniu lygmenimis, siekiant užtikrinti vartotojų teisių apsaugą;

66.4. stiprinti vartotojų apsaugą nuo rizikos ir pavojų, kuriuos kelia pavojingi produktai, nesąžiningi prekybos būdai;

66.5. stiprinti elektroninių ryšių tinklų ir informacijos saugumo incidentų prevenciją;

66.6. stiprinti vartotojų teises ginančių institucijų administracinius gebėjimus, susijusius su vartotojų teisių apsauga;

66.7. šviesti vartotojus ir sukurti vieną visiems prieinamą vartotojų informavimo sistemą;

66.8. informuoti verslininkus vartotojų teisių apsaugos klausimais.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

Vertinimo kriterijai

67. Šios Strategijos įgyvendinimo stebėsenai atlikti nustatyti vertinimo kriterijai, tiesiogiai susiję su joje numatytais tikslais, uždaviniais ir leidžiantys vertinti padarytą pažangą:

67.1. kiek pagausėjo vartotojų, išmanančių savo, kaip vartotojo, teises (procentais);

67.2. kiek įgyvendinta bendrų su kitomis institucijomis ir organizacijomis vartotojų teisių apsaugos projektų (vienetais);

67.3. ar sukurta duomenų apie sveikatos sutrikimus, nelaimingus atsitikimus, susijusius su vartotojų naudojamais pavojingais produktais, rinkimo ir apdorojimo sistema;

67.4. kiek įmonių įdiegė savireguliacijos mechanizmus, užtikrinančius sąžiningą vartotojams verslo praktiką;

67.5. kiek atlikta vartotojų nuomonių sociologinių tyrimų;

- 67.6. kiek organizuota mokymų vartotojų teises ginančių institucijų specialistams bei vartotojų asociacijų nariams;
- 67.7. kiek išleista informacinės medžiagos vartotojams;
- 67.8. ar pagausėjo vartotojų, naudojančių apsaugos nuo tinklų ir informacijos saugumo incidentų priemones;
- 67.9. kiek pateikta pasiūlymų dėl teisės aktų, reglamentuojančių išankstinę ginčų sprendimo ne teisme tvarką, tobulinimo;
- 67.10. kiek rinkos priežiūros, vartotojų teises ginančių institucijų specialistų apmokyta vertinti gaminių ir paslaugų riziką vartotojo sveikatai ir saugai.

Finansavimo šaltiniai

68. Šios Strategijos įgyvendinimas finansuojamas iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto, savivaldybių biudžetų ir kitų teisėtai gautų lėšų.
-

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2007 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. 372

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2007–2010 METŲ STRATEGIJOS ĮGYVENDINIMO PRIEMONIŲ PLANAS

Strategijos tikslai ir uždaviniai	Strategijos priemonės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
1. Stiprinti ir toliau aktyviai plėtoti vartotojų teisių apsaugos politiką			
1.1. Atlikti teisės aktų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, įgyvendinimo stebėseną			
	1.1.1. Kartą per metus rengti nepriklausomų ekspertų tyrimus, kaip ginami teisėti vartotojų interesai	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	2007–2010 metai
	1.1.2. Atlikti ginčų sprendimo ne teisme tvarkos analizę ir prireikus parengti rekomendacijas, kaip tobulinti ginčų sprendimo ne teisme tvarką	Teisingumo ministerija	2009 metų II ketvirtis
1.2. Užtikrinti vartotojų teisių apsaugą nepakankamai reglamentuotose vartojimo srityse			
	1.2.1. Nustatyti Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatyme veiksmingesnes ekonomines sankcijas ir jų taikymo tvarką	Sveikatos apsaugos ministerija, Teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	2007 metų IV ketvirtis
	1.2.2. Parengti Lietuvos Respublikos pašto įstatymo pakeitimo įstatymo projektą – numatyti tinkamas ir proporcingas poveikio priemones pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjams, kurie nesilaiko pašto ir (ar) pasiuntinių veiklą reglamentuojančių teisės aktų	Susisiekimo ministerija, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba	2008 metų III ketvirtis

Strategijos tikslai ir uždaviniai	Strategijos priemonės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
	1.2.3. Parengti Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių tinklų ir informacijos saugumo įstatymo projektą – numatyti vartotojų teisių apsaugą šioje srityje	Susisiekimo ministerija, Vidaus reikalų ministerija, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba	2007 metų IV ketvirtis
	1.2.4. Parengti Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo pakeitimo ir papildymo įstatymo projektą – nustatyti savivaldybių funkcijas, susijusias su vartotojų teisių apsauga	Vidaus reikalų ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Lietuvos savivaldybių asociacija	2008 metų II ketvirtis
	1.2.5. Išanalizuoti, ar tikslinga rengti Lietuvos Respublikos fizinių asmenų nemokumo įstatymą	Ūkio ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	2008 metų IV ketvirtis
	1.2.6. Parengti projektą Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo dėl vartotojų teisių apsaugos teikiant kultūros ir sporto renginių paslaugas	Teisingumo ministerija, Kultūros ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Kūno kultūros ir sporto departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės	2008 metų I ketvirtis
	1.2.7. Parengti ūkio ministro rekomendacijas dėl kompensacijų už netinkamai suteiktas turizmo paslaugas apskaičiavimo tvarkos	Ūkio ministerija, Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	2008 metų IV ketvirtis
	1.2.8. Išanalizuoti pardavimų skatinimo būklę ir nustatyti, ar būtina teisės aktuose reglamentuoti pardavimų skatinimą	Ūkio ministerija, Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos	2009 metų I ketvirtis
1.3. Plėtoti valstybės, savivaldybių, mokslo ir studijų institucijų, vartotojų asociacijų ir žiniasklaidos bendradarbiavimą vietiniu, nacionaliniu ir tarpvalstybiniu lygmenimis, siekiant užtikrinti vartotojų teisių apsaugą			
	1.3.1. Atstovaujant Lietuvos vartotojų interesams, parengti bendradarbiavimo susitarimus tarp Lietuvos, ES valstybių narių ir Rytų Europos	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vartotojų asociacijos	2007–2010 metai

Strategijos tikslai ir uždaviniai	Strategijos priemonės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
	valstybių institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą		
	1.3.2. Dalyvauti tarptautinių vartotojų teisių apsaugos tinklų (ICPEN, FIN-Net, ECC-Net, BEUC) veikloje, taip didinti vartotojų pasitikėjimą ES vidaus rinka	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vartotojų asociacijos	2007–2010 metai
	1.3.3. Vykdyti bendrus vartotojų teisių apsaugos projektus, bendradarbiaujant valstybės ir savivaldybių institucijoms, vartotojų asociacijoms, mokslo ir studijų institucijoms	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija, Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Civilinės aviacijos administracija	2007–2010 metai
	1.3.4. Parengti projektą Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo dėl valstybės institucijų informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai	Teisingumo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	2007 metų III ketvirtis
	1.3.5. Vykdyti bendrus su kitomis ES valstybėmis narėmis kainų palyginimo projektus	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	2007–2010 metai
2. Apsaugoti vartotojus nuo jų saugai ir ekonominiams interesams kylančios rizikos ir pavojų, kurių individualiai valdyti neįmanoma, kurti saugią informacinę visuomenę, pagrįstą			

Strategijos tikslai ir uždaviniai	Strategijos priemonės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
sąžininga verslo praktika, vartotojų pasitikėjimu teikiamų prekių ir paslaugų sauga ir kokybė			
2.1. Stiprinti vartotojų apsaugą nuo rizikos ir pavojų, kuriuos kelia pavojingi produktai, nesąžiningi prekybos būdai			
	2.1.1. Rengti ir Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos viršininko įsakymu tvirtinti pavojingų ne maisto produktų keliamos rizikos (pavojaus) laipsnio nustatymo aprašus, didinti bandymų apimtį, plėsti rinkos stebėseną	Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos	2007–2010 metai
	2.1.2. Sukurti duomenų apie nelaimingus atsitikimus, susijusius su pavojingais produktais (prekėmis ir paslaugomis), rinkimo ir apdorojimo sistemą	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Sveikatos apsaugos ministerija, Vidaus reikalų ministerija, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos	2009 metų III ketvirtis
	2.1.3. Stiprinti rizikos ir pavojų vertinimo administracinius gebėjimus	Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos	2007–2010 metai
	2.1.4. Kaupiti, analizuoti ir viešai skelbti duomenis apie pavojingus bei prastos kokybės produktus ir jų keliamą riziką	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba	2007–2010 metai
	2.1.5. Viešai skelbti informaciją apie ūkio subjektus, įdiegusius geros verslo praktikos	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija	2007–2010 metai

Strategijos tikslai ir uždaviniai	Strategijos priemonės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
	kodeksus	prie Ūkio ministerijos, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba	
	2.1.6. Tirti rinkos pokyčius ir jų poveikį vartotojams	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos	2007–2010 metai
2.2. Stiprinti elektroninių ryšių tinklų ir informacijos saugumo incidentų prevenciją			
	2.2.1. Parengti ir įdėti į interneto tinklalapį programinę įrangą, leidžiančią įvertinti vartotojų naudojamos kompiuterinės įrangos saugumą ir pateikti rekomendacijas, kaip jį padidinti	Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba	2007–2010 metai
2.3. Stiprinti vartotojų teises ginančių institucijų administracinius gebėjimus, susijusius su vartotojų teisių apsauga			
	2.3.1. Organizuoti vartotojų teisių apsaugos specialistų mokymus	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos	2007–2010 metai
	2.3.2. Didinti vartotojų asociacijų pajėgumus – rengti mokymus įgūdžiams ugdyti ir žinioms plėsti, skatinti jungtis į tinklus	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Lietuvos	2007–2010 metai

Strategijos tikslai ir uždaviniai	Strategijos priemonės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
		Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija, Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Civilinės aviacijos administracija	
	2.3.3. Parengti valstybės tarnautojų mokymo programą, supažindinančią su vartotojų teisių apsaugos pagrindais	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	2007 metų IV ketvirtis
3. Gerinti vartotojų gebėjimą priimti žiniomis pagrįstus sprendimus dėl savo, kaip vartotojų, interesų, šiuo tikslu šviesti vartotojus tam tikromis ugdymo bei informavimo ir konsultavimo kryptimis			
3.1. Šviesti vartotojus ir sukurti vieną visiems prieinamą vartotojų informavimo sistemą			
	3.1.1. Sukurti vartotojus šviečiančių organizacijų bei institucijų duomenų bazę, kad tikslingai ir efektyviai būtų skleidžiamos metodinės informacinės priemonės vartotojų teisių apsaugos klausimais	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Švietimo ir mokslo ministerija	2007 metų IV ketvirtis
	3.1.2. Šviesti tam tikras vartotojų grupes (jaunimą, neįgaliuosius, senyvus asmenis ir kitus) pagal specifinius vartotojų poreikius	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Lietuvos	2007–2010 metai

Strategijos tikslai ir uždaviniai	Strategijos priemonės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
		Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija, Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Civilinės aviacijos administracija	
	3.1.3. Ugdyti jaunuosius vartotojus – įtraukti vartotojų teisių apsaugos klausimus į formaliojo ugdymo įstaigų mokymo programas	Švietimo ir mokslo ministerija	2007–2010 metai
	3.1.4. Leisti ir platinti informacinę medžiagą vartotojams jų teisių apsaugos klausimais	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos	2007–2010 metai
	3.1.5. Kurti tikslinėms vartotojų grupėms viešai prieinamas informacines sistemas, kuriose vartotojai galėtų rasti jiems rūpimos informacijos apie savo teises įvairiose vartojimo srityse	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija, Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Civilinės aviacijos administracija	2007–2010 metai
	3.1.6. Kaupti, analizuoti ir viešai skelbti iš valstybės	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	2007–2010 metai

Strategijos tikslai ir uždaviniai	Strategijos priemonės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas
	institucijų gautą informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais		
	3.1.7. Tirti euro įvedimo galimą poveikį vartotojams	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, vartotojų asociacijos	2007–2009 metai
3.2. Informuoti verslininkus vartotojų teisių apsaugos klausimais			
	3.2.1. Rengti pardavėjams, paslaugų teikėjams ir gamintojams seminarus, kitokius renginius, informacinę medžiagą vartotojų teisių apsaugos klausimais	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija, Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Civilinės aviacijos administracija, Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos	2007–2010 metai

Plano pakeitimai:

Nr. [987](#), 2008-10-01, Žin., 2008, Nr. 117-4451 (2008-10-11)

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Nutarimas

Nr. [987](#), 2008-10-01, Žin., 2008, Nr. 117-4451 (2008-10-11)

DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS 2007 M. BALANDŽIO 11 D. NUTARIMO NR. 372
"DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2007-2010 METŲ STRATEGIJOS IR JOS
ĮGYVENDINIMO PRIEMONIŲ PLANO PATVIRTINIMO" PAKAITIMO

*** Pabaiga ***

Redagavo: Aušra Bodin (2008-10-13)

ausra.bodin@lrs.lt