



# LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

## NUTARIMAS DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ APSAUGOS PLĖTROS 2019–2027 METŲ PROGRAMOS PATVIRTINIMO

2019 m. liepos 10 d. Nr. 728  
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a:

Patvirtinti Valstybinę vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programą (pridedama).

Laikinai einantis Ministro Pirmininko pareigas

Saulius Skvernelis

Laikinai einantis teisingumo ministro pareigas

Elvinas Jankevičius

## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ APSAUGOS PLĖTROS 2019–2027 METŲ PROGRAMA

### I SKYRIUS IŽANGA

1. Valstybinė vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programa (toliau – Programa) – vidutinės trukmės strateginio planavimo dokumentas, nustatantis Lietuvos vartotojų apsaugos srities tikslus, uždavinius ir siekiamus rezultatus iki 2027 metų, kurie derėtų su kitų, su vartotojų apsauga susijusių valstybės sričių politika, Europos Sąjungos (toliau – ES) teisės normų ir programų reikalavimais.

2. Programa parengta siekiant tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą, užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį, plėtoti vartojimo ginčų neteisminį sprendimą, ugdyti atsakingus ir gebančius kritiškai mąstyti vartotojus bei skatinti sąžiningą verslininkų veiklą.

3. Programa parengta atsižvelgiant į:

3.1. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą;

3.2. Valstybės pažangos strategiją „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“, patvirtintą Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. XI-2015 „Dėl Valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ patvirtinimo“;

3.3. Septynioliktosios Lietuvos Respublikos Vyriausybės programą, kuriai pritarta Lietuvos Respublikos Seimo 2016 m. gruodžio 13 d. nutarimu Nr. XIII-82 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos“ (toliau – Lietuvos Respublikos Vyriausybės programa);

3.4. Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos įgyvendinimo planą, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 167 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos įgyvendinimo plano patvirtinimo“;

3.5. 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programą, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. lapkričio 28 d. nutarimu Nr. 1482 „Dėl 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programos patvirtinimo“;

3.6. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. kovo 18 d. nutarimu Nr. 281 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijos patvirtinimo“, įgyvendinimo rezultatus (toliau – Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategija);

3.7. 2014 m. vasario 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 254/2014 dėl daugiametės vartotojų 2014–2020 m. programos, kuriuo panaikinamas Sprendimas Nr. 1926/2006/EB (OL 2014 L 84, p. 42) (toliau – Daugiametė vartotojų programa);

3.8. 2017 m. Europos Komisijos darbo dokumento „Vartotojai namuose vidaus rinkoje“ Vartotojų sąlygų suvestinę SWD(2017) 279 galutinis (toliau – Vartotojų sąlygų suvestinė) (<http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-11596-2017-REV-1/en/pdf>);

3.9. 2018 m. Europos Komisijos darbo dokumento „Rinkų veikimas vartotojams“ Vartotojų rinkų suvestinę SWD(2018) 436 galutinis (toliau – Vartotojų rinkų suvestinė) (<http://edz.bib.uni-mannheim.de/edz/pdf/swd/2018/swd-2018-0436-2-en.pdf>).

4. Programoje vartojamos sąvokos apibrėžtos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose vartotojų teisių apsaugą ir su ja susijusią veiklą.

## **II SKYRIUS ESAMOS SITUACIJOS APIBŪDINIMAS**

### **PIRMASIS SKIRSNIS VARTOTOJŲ EKONOMINIŲ INTERESŲ APSAUGOS ANALIZĖ**

5. Vartotojų nuomonių tyrimų rezultatai (<http://www.vvtat.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/vartotoju-apklausa.html>) parodė, kad Lietuvos gyventojai vis aktyviau gina savo teises – bendras Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas 2018 m. siekė +13,4 ir yra 3,3 punkto didesnis nei 2017 m. (+10,1). Tai reiškia, kad Lietuvos gyventojai atidžiau renkasi prekes ir paslaugas, vis labiau domisi savo teisių gynimo būdais.

6. Lietuvos vartotojų pasitikėjimui rinka būdingos teigiamos tendencijos: Vartotojų rinkų suvestinės duomenimis, 2017 m. Lietuvoje bendras rinkos veikimo rodiklis, palyginti su 2015 m., pagerėjo 0,6 balo. Visų vartojimo paslaugų rinkos įvertinimai Lietuvoje 2017 m. viršijo ES vidurkį ([https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/eujus15a-1816-i02\\_-\\_the\\_consumer\\_markets\\_scoreboard\\_2018\\_-\\_accessibility\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/eujus15a-1816-i02_-_the_consumer_markets_scoreboard_2018_-_accessibility_final.pdf).) Tai rodo, kad pasitikėjimo klausimu mažėja atotrūkis tarp Lietuvos ir kitų ES valstybių narių vartotojų.

7. Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 „Dėl Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“, nustatyti sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo, bendrieji vartotojų informavimo ir bilietuose bei abonementuose teikiamos informacijos reikalavimai, įtvirtintos paslaugų teikėjų pareigos. Tačiau šiose taisyklėse nėra nustatyta bilietų platintojų ir renginių organizatorių atsakomybė, nenustatyta ir institucija, vykdanči verslininkų, atliekančių renginių organizavimo bei bilietų platinimo veiklą, priežiūrą. Tai sąlygoja nepakankamą vartotojų, perkančių bilietus į sporto, kultūros ir pramoginius renginius, ekonominių interesų apsaugą. Bilietai į pramoginius renginius paprastai pradami platinti iš anksto, bet pasitaiko atvejų, kai renginiai atšaukiami, o vartotojams negražinami iš anksto už bilietus sumokėti pinigai. Vien 2016–2018 metais dėl atšauktų renginių Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gavo daugiau nei 300 vartotojų prašymų dėl sumokėtų sumų gražinimo. Atšauktų renginių organizatoriai nelinkę bendradarbiauti su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba, o bilietų platintojai nurodo,

kad jie nėra atsakingi už renginio atšaukimo pasekmes ir pinigų grąžinimą vartotojams renginiui neįvykus. Atšaukus renginį kai kuriais atvejais paaiškėja, kad renginio organizatorius nebeturi lėšų, turto ir jokių garantijų, kurios užtikrintų už bilietus sumokėtų sumų grąžinimą vartotojams, o bilietų platintojai už tai neatsakingi, nes nėra sutarties šalis.

8. Pastaraisiais metais reikšmingai padidėjo nesąžiningos komercinės veiklos bylų, nagrinėjamų ne teisme, skaičius – nuo 7 (2015 m.) iki 35 (2018 m.). Galiojančiame Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme numatyti baudų dydžiai už nesąžiningą komercinę veiklą nėra atgrasantys, ypač didesnėms įmonėms. Už nesąžiningą komercinę veiklą komercinės veiklos subjektams Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, atsakinga už nesąžiningos komercinės veiklos kontrolę, pagal savo kompetenciją gali skirti baudą nuo 289 iki 8688 eurų, jeigu ji neviršija 3 proc. komercinės veiklos subjekto metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais. ES valstybių narių pavyzdžiai rodo, kad Lietuvoje šiuo metu įtvirtintos baudos yra bene mažiausios ES: Italijoje baudos už nesąžiningą komercinę veiklą (įskaitant ir reklamą) siekia nuo 5 tūkst. iki 5 mln. eurų; Latvijoje baudos nesąžiningos komercinės veiklos atveju siekia iki 10 proc. įmonės pajamų, bet ne daugiau nei 100 tūkst. eurų; Airijoje už nesąžiningą komercinę veiklą gresia iki 60 tūkst. eurų bauda (arba įkalinimas iki 18 mėn.), už pažeidimą, padarytą pakartotinai, – iki 100 tūkst. eurų (arba įkalinamas iki 24 mėn.); Graikijoje už nesąžiningą komercinę veiklą numatytos baudos nuo 1,5 tūkst. iki 1 mln. eurų ir itin griežtos sankcijos už pakartotinius pažeidimus; Nyderlanduose už vartotojų teisės aktų pažeidimus numatyta bauda iki 1 proc. įmonės pajamų, už nesąžiningą komercinę veiklą – iki 10 proc., bet ne daugiau nei 900 tūkst. eurų už pažeidimą. Nesąžininga komercinė veikla kenkia vartotojams ir įstatymų besilaikančioms sąžiningoms įmonėms – joms sunkiau konkuruoti rinkoje. Parengtas Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pakeitimo įstatymas, kuriuo siekiama sudaryti sąlygas geresnei sąžiningos konkurencijos apsaugai ir efektyvesniam vartotojų interesų gynimui.

9. Už Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme nustatytų reikalavimų nesilaikymą reklaminės veiklos subjektams gali būti skiriama bauda nuo 289 iki 8688 eurų. Esami baudų dydžiai nėra atgrasantys, ypač didelėms įmonėms. Baudų dydžiai už Reklamos įstatymo pažeidimus nustatyti prieš daugiau nei dešimtmetį (Reklamos įstatyme baudų dydžiai iš esmės nepakeisti nuo 2002 m.). Dėl Reklamos įstatymo pažeidimų Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nutarimus priima ne tik savo iniciatyva ar pagal vartotojų prašymus, bet ir remdamasi Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos surašytais Reklamos įstatymo pažeidimo protokolais. Siekiant užtikrinti geresnę vartotojų teisių apsaugą, efektyviau ir greičiau nagrinėti vartotojų prašymus, mažinti administracinę naštą verslui bei formuoti vienodą praktiką taikant Reklamos įstatymo nuostatas, nuo 2019 m. gegužės 1 d. klaidinamos ir lyginamosios reklamos priežiūra perduota Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

10. 2018 m. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba dėl Reklamos įstatymo pažeidimų priėmė 33 nutarimus. Palyginti su 2015 m., priimtų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimų dėl Reklamos įstatymo pažeidimų skaičius sumažėjo (2015 m.

buvo priimti 64 nutarimai). Tačiau 2017 m. buvo pateikti 435 raštiški pranešimai verslininkams dėl požymių, kurie rodo esant Reklamos įstatymo pažeidimų, – tai 14 proc. daugiau nei 2016 metais.

11. Reklamos įstatymo 8 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad paslėpta reklama draudžiama, o 2 dalyje – kad reklama turi būti aiškiai atpažįstama pagal pateikimo formą, jeigu tikėtina, jog reklamos vartotojai visuomenės informavimo priemonėje skleidžiamos reklamos dėl jos pateikimo formos gali neatpažinti, tokia reklama turi būti pažymėta žodžiu „Reklama“. Paslėpta reklama yra ypatinga reklamos rūšis – jos įtaka vartotojų sprendimams daroma tokiu būdu, kurio vartotojai, nesuprasdami reklaminio skleidžiamos informacijos pobūdžio, net neidentifikuoja. Pamatę bendrojo pobūdžio visuomenės informavimo priemonėje (informaciniame interneto tinklalapyje) ar socialiniuose tinkluose skelbiamą informacinį straipsnį, kuriame skleidžiama itin pozityvi, pardavimus skatinanti informacija apie tam tikras prekes ar paslaugas, vartotojai gali šią informaciją traktuoti kaip nešališką ir objektyvią, nesuprasti, koks yra tikrasis jos pateikimo tikslas. Vis labiau plečiantis socialinių tinklų vartotojų ratui bei reklamai persikeliant į socialinius tinklus, ten skleidžiama pardavimus skatinanti informacija turi būti pateikiama tokia forma, kad vartotojams nekiltų abejonių dėl reklaminio jos tikslo. Tai ypač aktualu didelį sekėjų skaičių turinčių socialinių paskyrų savininkams, nuomonių formuotojams, kurių įtaka vartotojams ir vartotojų sprendimams pirkti yra ypač didelė.

12. Vertinant Europos Sąjungos statistikos tarnybos (toliau – Eurostatas) duomenis dėl maisto produktų kainų tendencijų, nuo 2017 m. rugpjūčio mėn. visoje ES pastebimas maisto produktų kainų didėjimas. Eurostato duomenimis, maisto produktų kainos Lietuvoje kyla sparčiau, o maisto produktams ir nealkoholiniams gėrimams Lietuvoje išleidžiama pajamų dalis yra viena iš didžiausių ES.

13. Reaguojant į vartotojų nusiskundimus dėl sparčiai kylančių kainų Lietuvoje, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu 2018 m. buvo atlikti ne maisto prekių ir maisto produktų kainų palyginimo Lietuvoje bei kitose ES valstybėse narėse tyrimai.

Atlikus tyrimą pastebėta įvairių tendencijų: vienos ne maisto prekių kainos didesnės Lietuvoje, kitos mažesnės arba tokios pačios kaip ir kitose ES valstybėse, tačiau būtina atkreipti dėmesį, kad internetinė erdvė yra gana skaidri ir lengvai prieinama, – tikėtina, kad kainų svyravimai ir skirtumai būtų didesni, atlikus kainų palyginimą fizinėse parduotuvėse, taip pat įvertinus akcines kainas bei išpardavimų kainų lygius. Taip pat būtina atsižvelgti į valstybių rinkos dydžius, vartotojų perkamąją galią.

Internetinės parduotuvės, parduodančios prekes įvairiose ES valstybėse narėse, leidžia vartotojams pamatyti konkrečios prekės kainą savo ir kitoje ES valstybėje narėje ir palyginti, taigi ir atliktas tyrimas parodė, kad viešai skelbiamos prekių kainos yra viena iš priemonių, leidžiančių užtikrinti sąžiningą prekių kainų politiką.

14. 2018 m. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu buvo atliktas dar vienas maisto produktų kainų tyrimas (tyrimą pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos

tarnybos užsakymą atliko *Pricer.lt*), per kurį palygintos 40 skirtingų maisto produktų kainos 12 skirtingų ES valstybių narių (Lietuva, Latvija, Estija, Lenkija, Čekija, Slovakija, Vokietija, Italija, Prancūzija, Belgija, Jungtinė Karalystė, Airija).

Maisto produktų kainos fiksuotos ir lygintos lankomiausiose maisto prekybos tinklų elektroninėse parduotuvėse. Atrinktos gerai žinomų, plačiai vartojamų ir dažnai reklamuojamų prekių ženklų prekės, kurios minėtose elektroninėse parduotuvėse parduodamos tiek Lietuvoje, tiek kitose ES valstybėse narėse (t. y. ta pačia preke prekiaujama ne mažiau nei 50 proc. kitų ES valstybių).

Analizuojant maisto prekių kainas, kurios buvo užfiksuotos visose 12 ES valstybių narių, nustatyta, kad skirtumas tarp mažiausios ir didžiausios šių produktų kainos yra 141 proc. Daugiausia aukščiausių šių prekių kainų užfiksuota Airijoje (7/16), daugiausia mažiausių tokių prekių kainų užfiksuota Vokietijoje (4/16). Lietuvoje nei mažiausių, nei aukščiausių šių prekių (kurios užfiksuotos visose iš 12 ES valstybių narių) kainų neužfiksuota, tačiau maisto produktų kainos sparčiai vesiasi ES vidurkį.

15. Įgyvendinant Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijoje, numatytą vertinimo kriterijų P-1-2-1, „atliktas tyrimas, siekiant susipažinti su užsienio valstybių patirtimi, kaip apsaugoti vartotojų teises skolas išieškant ne teisme, ir pateikti pasiūlymai dėl šios srities vartotojų teisių apsaugos tobulinimo, vienetais“. Teisingumo ministerijos užsakymu Lietuvos teisės institutas atliko tyrimą (mokslo studiją) „Vartotojų teisių apsauga išieškant skolas ne teismo tvarka: užsienio valstybių patirtis“, per kurį nustatyta, kad šiuo metu skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančių įmonių veiklai galioja bendrasis teisinis reguliavimas, kuris nėra pakankamas atsižvelgiant į pakitusią socialinę ekonominę vartotojų padėtį ir padidėjusį vartotojų įsiskolinimo lygį. Skolų išieškojimo atveju nėra nustatyti maksimalūs išlaidų dydžiai, kiek laiko skolų išieškojimo bendrovė gali vykdyti išieškojimo veiksmus, taip pat nenumatyta pareiga išieškant skolas ne teisme informuoti vartotojus apie išieškojimo tvarką ir išlaidas.

2017 m. liepos 20 d. Europos Sąjungos Teisingumo Teismas byloje C-357/16 priėmė prejudicinį sprendimą bei pateikė išaiškinimą, kuriuo patvirtino Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos skolų išieškojimo teisinių santykių kvalifikavimą. Europos Sąjungos Teisingumo Teismas nurodė, kad skolų išieškojimo veikla yra komercinė, o skolų išieškojimo paslaugos laikomos produktu, taigi skolų išieškojimo bendrovės ir įsipareigojimų pagal vartojimo kredito sutartį nevykdančio skolininko, kurio skola buvo perleista šiai bendrovei, teisiniai santykiai patenka į numatytuosius 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičiančioje Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“) (OL 2005 L 149, p.).

Atliktas tyrimas parodė, kad nemaža dalis užsienio valstybių, įvertinusios pakitusią vartotojų padėtį ir suaktyvėjusią skolų išieškojimo rinką, ėmėsi papildomų, griežtesnių rinkos

priežiūros ir vartotojų teisių apsaugos priemonių. Pavyzdžiui, Latvijoje ir Vokietijoje pateiktas gana išsamus sąlygų, kurias turi atitikti įmonės, siekiančios gauti licenciją skolų išieškojimo veiklai vykdyti, sąrašas. Vokietijoje skolų išieškojimo ne teismo tvarka paslaugos laikomos teisinėmis paslaugomis ir jų teikėjams taikomi tokie patys reikalavimai, kokie taikomi ir kitų teisinių paslaugų teikėjams, įskaitant teisę teikti teisinės paslaugas. Prancūzijos įstatymų leidėjas 2014 m. priėmė naują įstatymą dėl vartotojų teisių ir įtvirtino griežtas atsakomybės už vartotojų teisių pažeidimus priemones verslo subjektams, grįsdamas tai tuo, kad būtina atkurti pažeistą verslininkų ir vartotojų jėgų pusiausvyrą.

16. Lietuvos Respublikos Seime parengtas Lietuvos Respublikos skolų išieškojimo įmonių įstatymo projektas, kuriuo siekiama iš esmės sureguliuoti Lietuvoje veikiančių skolų išieškojimo įmonių vykdomą skolų išieškojimo veiklą, pirmiausiai siekiant ginti vartotojų ir verslo subjektų interesus bei spręsti dėl skolinių įsipareigojimų nevykdymo ar netinkamo vykdymo kylančias socialines problemas.

17. Ne maisto produktų rinkos plėtojasi labai sparčiai ir dėl to nacionalinėms valdžios institucijoms visoje ES ir Lietuvoje kyla vis didesnių problemų, susijusių su produktų saugos rinkos priežiūra. 2008 m. liepos 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 765/2008, nustatantis su gaminių prekyba susijusius akreditavimo ir rinkos priežiūros reikalavimus bei panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 339/93 (OL 2008 L 218, p. 30), įpareigoja rinkos priežiūros institucijas tikrinti gaminių savybes, atliekant fizinę jų apžiūrą, dokumentų ir laboratorinį mėginių tikrinimą, gaminiams, keliantiems didelę riziką, taikyti rinkos ribojimo priemones (uždrausti arba apriboti, pašalinti iš rinkos ar susigrąžinti), informuoti Europos Komisiją ir ES valstybes nares apie pavojų keliančius gaminius, atsižvelgti į nustatytus rizikos vertinimo principus, skundus, bendradarbiauti su verslininkais.

18. Didesnis nustatomų nesaugių ir reikalavimų neatitinkančių gaminių skaičius rinkoje iškraipo konkurenciją ir kelia pavojų vartotojams. Palyginti su 2016 m., nustatytų ir paskelbtų nesaugių ne maisto produktų skaičius išaugo – 2016 m. buvo 35, o 2018 m. – 133.

2018 m. lapkričio 15 d. Lietuvos Respublikos Seimui priėmus Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo Nr. VIII-1206 pakeitimo įstatymą, 2019 m. gegužės 1 d įsigaliojo nauja Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo redakcija. Šiame įstatyme aiškiai ir proporcingai paskirstomos prievolės, nustatytos atsižvelgiant į kiekvieno tiekimo ir platinimo procese dalyvaujančio ekonominės veiklos vykdytojo (gamintojo, importuotojo, įgaliotojo atstovo, platintojo, paslaugos teikėjo) vaidmenį. Produktų gamintojams, įgaliotiesiems atstovams, importuotojams, platintojams ir paslaugų teikėjams sužinojus, kad gaminys ar paslauga yra pavojingi, nustatoma prievolė nedelsiant, ne vėliau kaip per 3 kalendorines dienas nuo šios aplinkybės sužinojimo dienos apie tai informuoti vartotojus, vartotojų organizacijas, Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir atitinkamos srities rinkos priežiūros institucijas. Taip pat įstatyme nustatomos rinkos priežiūros institucijų taikomos rinkos ribojimo priemonės bei aiškiai reglamentuojama administracinė atsakomybė pagal Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodeksą ir atsakomybės pagal Produktų saugos įstatyme nustatytų reikalavimų nesilaikymą. Siekiant užtikrinti rinkos priežiūros

veiksmingumą ir ekonominių sankcijų prevencinę funkciją, padidintos baudos už Produktų saugos įstatymo pažeidimus. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir kitos rinkos priežiūros institucijos (jų pareigūnai) vykdys rinkos priežiūrą. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nagrinėja šio įstatymo pažeidimus ir skirs šiame įstatyme nustatytas baudas ar įspėjimus.

## **ANTRASIS SKIRSNIS VARTOTOJŲ VIEŠOJO INTERESO APSAUGOS ANALIZĖ**

19. 2015–2018 m. vidutiniškai per metus įvertintos 138 sutartys dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų taikymo. Šiuo metu galiojantis mechanizmas yra nepakankamai veiksmingas ir atgrasantis. Vykdamas nesąžiningomis pripažintų sutarčių sąlygų kontrolę susiduriama su problema, kai verslininkai nebendradarbiauja su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba, t. y. neteikia informacijos, arba sutinka pakeisti ar panaikinti nesąžiningomis pripažintas sutarties sąlygas, arba nebetaikyti jų iki kreipimosi į teismą.

Dažniausiai nesąžiningomis buvo pripažintos tos sąlygos, kurios atitiko Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalies bendrąjį vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. iš esmės pažeidė sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojų teises ir interesus, taip pat vartojimo sutarčių sąlygos, kurios nustatė neproporcingai didelę vartotojų civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą bei įpareigojančios vartotojus vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jie neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, neturėdami teisės jų atsisakyti. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolę vykdo fizinių ir juridinių asmenų prašymu bei savo iniciatyva, vadovaudamasi Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsniu.

20. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 8 punktu bei šio įstatymo septintuoju skirsniu, yra teisės aktų įgaliota ginti vartotojų viešąjį interesą. Pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnio nuostatas nustačiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, tarnyba imasi priemonių siekdama pašalinti viešojo intereso pažeidimą, pardavėjui ar paslaugų teikėjui nepašalinus viešojo intereso pažeidimo, kreipiasi į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) viešajam interesui ginti.

21. 2015–2018 m. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 2 dalimi, atsižvelgdama į tai, kad tam tikrų įmonių vartojimo sutarčių sąlygos buvo pripažintos nesąžiningomis, taip pat siekdama nutraukti verslininkų veiksmus, kurie pažeidžia teisėtus bendruosius vartotojų interesus ir yra nesąžiningi vartotojų požiūriu, vidutiniškai per metus pateikė 4 ieškinius vartotojų viešajam interesui ginti.



22. Vartotojų viešojo intereso apsaugos efektyvumas glaudžiai siejamas su tikslingai taikomomis prevencinėmis priemonėmis. Skirtingos sričių stebėsenos, įvairios studijos ir tyrimai leidžia identifikuoti galimas grėsmes vartotojams bei imtis tinkamų priemonių, kad pažeidimų būtų išvengta. Analizuojant įvairius rodiklius galima įvertinti bendrą žalą vartotojams. Didelis vartotojų skundų skaičius nebūtinai reiškia, kad vartotojai patiria didelę žalą konkrečioje srityje. Ir atvirkščiai – vartotojai gali patirti didelę žalą, tačiau atsakingos institucijos nebus gavusios skundų dėl pažeidimų. Kiekvienu atveju vartotojų patiriamos žalos mastas turėtų būti vienas iš svarbiausių kriterijų vertinant, ar būtina imtis atitinkamų veiksmų prieš pažeidėjus, ar inicijuoti tam tikras politines priemones – priimti naujas teisės aktų nuostatas (daugiau – 2010 m. Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (toliau – EBPO) išleistame Vartotojų politikos priemonių rinkinyje [https://www.oecd-ilibrary.org/governance/consumer-policy-toolkit\\_9789264079663-en](https://www.oecd-ilibrary.org/governance/consumer-policy-toolkit_9789264079663-en)). Formuojant vartotojų politiką ypač svariu pagrindu tampa su vartotojų elgsena susiję tyrimai. EBPO 2017 m. politiniame dokumente Nr. 36 dėl elgsenos įžvalgų naudojimo vartotojų politikoje ([https://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/use-of-behavioural-insights-in-consumer-policy\\_c2203c35-en](https://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/use-of-behavioural-insights-in-consumer-policy_c2203c35-en)) akcentuojama, kad priimant politinius sprendimus vartotojų apsaugos srityje ypač svarbu konsultuotis su įžvalgų ir tyrimų, susijusių su elgsena, ekspertais.

### **TREČIASIS SKIRSNIS ALTERNATYVAUS VARTOJIMO GINČŲ SPRENDIMO ANALIZĖ**

23. 2016 m. sausio 1 d. įsigaliojo Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatos, kuriomis įgyvendinta 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL 2013 L 165, p. 63) (toliau – Direktyva dėl vartotojų AGS) nuostatos, detaliau įtvirtinančios alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo tvarką, paremtą ekspertinėmis ir teisinėmis jas vykdančių asmenų žiniomis, nešališkumo, nepriklausomumo, veiklos skaidrumo, teisingumo, veiksmingumo, teisėtumo, laisvės principais, kuriomis siekiama užtikrinti aukšto lygio vartotojų teisių apsaugą bei tinkamą vidaus rinkos veikimą.

24. Viena iš esminių Direktyvos dėl vartotojų AGS į nacionalinę teisę perkeltų nuostatų, kuri pastebimai prisidėjo prie atsakingesnio verslininkų požiūrio sprendžiant vartojimo ginčus ir prie augančio vartotojų aktyvumo ginant savo teisėtus interesus, – Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintas privalomasis vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas.

25. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnyje numatyta, kad vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja šios institucijos: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos bankas, Valstybinė energetikos reguliavimo taryba (Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos bei Valstybinės

energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos funkcijas nuo 2019 m. liepos 1 d. vykdo Valstybinė energetikos reguliavimo taryba), Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas.

26. Vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 4 dalimi, vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos vartojimo ginčus nagrinėja neatlygintinai. Vartotojams palankios vartojimo ginčų sprendimo sąlygos, užtikrinančios nemokamą ir dažnai taikų ginčų šalių sutarimą, taip pat sprendimų dėl ginčo iš esmės privalomumas (Lietuvos banko rekomendacinių sprendimų aukštas įgyvendinimo lygis) yra viena iš pagrindinių priežasčių, lemiančių kasmet didėjančią gaunamų vartotojų prašymų nagrinėti vartojimo ginčus skaičių. 2018 m. bendras institucijose gautų vartojimo ginčų skaičius buvo 5277, palyginti su 2017 m., ginčų skaičius padidėjo apie 3 proc. (2017 m. – 5127 ginčų, 2016 m. – 3852 ginčų).

Didžioji dalis vartojimo ginčų tenka Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai. 2016 m. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gavo 3 076, 2017 m. – 4 395, o 2018 m. – 4559 vartojimo ginčus. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ([http://vvtat.lt/lt/administracine\\_informacija/veiklos-ataskaitos/vartojimo-gincu-sprendimo-ataskaitos.html](http://vvtat.lt/lt/administracine_informacija/veiklos-ataskaitos/vartojimo-gincu-sprendimo-ataskaitos.html)) duomenimis, vartojimo ginčo šalys 2018 m. susitaikė 2159 kartus, o tai sudaro 54 proc. bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismine tvarka išnagrinėtų ginčų skaičiaus (2015 m. – 24 proc., 2016 m. – 52 proc., 2017 m. – 47 proc.).

Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą 2015–2018 m. vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl drabužių bei avalynės kokybės – skundėsi greitai susidėvėjusiais drabužiais, atsiklijavusia, peršlampančia ar dažančia avalyne ir pan. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje ginčų kilo dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų kokybės, perkant šias paslaugas patirtos žalos ar nepagrįstai priskaičiuotų mokesčių, cheminio valymo paslaugų kokybės, baldų gamybos paslaugų. Vasaros sezono laikotarpiu ypač padaugėjo vartotojų prašymų dėl automobilių nuomos paslaugų ir paslaugų teikėjų nepagrįstai skaičiuojamų pinigų. Laisvalaikio paslaugų srityje daugiausia vartotojai kreipėsi dėl atšauktų ar nekokybiškai suorganizuotų renginių bei negražintų už bilietus sumokėtų pinigų, taip pat dėl apgyvendinimo paslaugų kokybės.

Lietuvos bankas per 2018 m. išnagrinėjo 535 ginčus (<https://www.lb.lt/lt/leidiniai/vartojimo-gincu-neteisminio-sprendimo-ataskaita>), tai yra 6 proc. daugiau, palyginti su 2017 m. (2017 m. išnagrinėti 506 ginčai). Daugėja ginčų su draudikais, mažėja su bankais ir kitais finansų rinkos dalyviais. Pastebima tendencija, kad daugėja atvejų, kai ginčus šalys išsprendžia taikiu susitarimu (kad daugėja taikių susitarimų, pastebima ir draudimo sektoriuje). Iš viso buvo pasiekti 85 taikūs susitarimai, o tai sudaro 16 proc. visų kreipimųsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčų ne teismo tvarka.

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija 2018 m. iš viso išnagrinėjo 76 ginčus ([https://www.regula.lt/SiteAssets/vartotojams/2018%20m\\_ataskaita.pdf](https://www.regula.lt/SiteAssets/vartotojams/2018%20m_ataskaita.pdf)), tai yra 34 (30 proc.) ginčais mažiau nei 2017 m. Taikiai išspręsti vartojimo ginčai sudarė tiek kiek ir

2017 m. – 14 proc. bendro išnagrinėtų ginčų skaičiaus. Į Valstybinę kainų ir energetikos komisiją vartotojai daugiausia kreipėsi dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant energiją, taip pat dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, prisijungimo, energijos ir išteklių tiekimo srautų balansavimo, dėl kainų ir tarifų taikymo. Be to, nagrinėti ginčai, iškilę tarp geriamojo vandens tiekėjų, nuotekų tvarkytojų, paviršinių nuotekų tvarkytojų, nuotekų transportavimo paslaugas teikiančių asmenų, abonentų bei vartotojų ir kt. Siekdama efektyviau nagrinėti ginčus, Valstybinė kainų ir energetikos komisija intensyviai bendradarbiavo su Valstybine energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos – 2018 m. pradžioje buvo pasirašyta bendradarbiavimo sutartis jungti kompetencijas sprendžiant energetikos srities klausimus.

Ryšių reguliavimo tarnyba per 2018 m. išnagrinėjo 84 ginčus (<https://www.rrt.lt/wp-content/uploads/2019/03/2018-m.-vartojimo-ginču-neteisminio-sprendimo-ataskaita.pdf>), tai 9 ginčiais (apie 10 proc.) mažiau nei 2017 m. Tačiau šios institucijos taikiai išspręstų vartojimo ginčų procentinė dalis 2017 m. ir 2018 m. nepakito – sudarė 37 proc. bendro išnagrinėtų ginčų skaičiaus. Vartotojų kreipimasis į Ryšių reguliavimo tarnybą dažniausiai susijęs su elektroniniais ryšiais: dėl sutarčių sąlygų keitimo, sutarties nutraukimo nesibaigus minimaliam naudojimui paslaugomis terminui pasekmių. Pašto srityje vartojimo ginčų dažniausiai kyla dėl gavėjų nesinaudojimo savo teisėmis apžiūrėti įteikiamą pašto siuntą ir pareikšti pretenzijas dėl jos sugadinimo.

Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos 2018 m. išnagrinėjo 23 ginčus (<https://vei.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/gincu-sprendimas-ir-skundu-nagrinejimas/gincu-sprendimas/tirtu-vartojimo-gincu-ataskaitos>), palyginti su 2017 m., tai 19 ginčų (45 proc.) mažiau.

Didžioji visų vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų gautų vartojimo ginčų dalis (net 96,6 proc.) tenka dviem institucijoms: 86,5 proc. – Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, 10,1 proc. – Lietuvos bankui. Lietuvos advokatūra per 2016–2017 m. gavo 3, o 2018 m. negavo nei vieno vartojimo ginčo.

27. Didėjantis vartojimo ginčų skaičius kai kuriose institucijose turėjo įtaką jų nagrinėjimo trukmei: 2016 m. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba vidutiniškai skundus išnagrinėdavo per 43 dienas, 2017 m. – per 56 dienas, o 2018 m. duomenimis, – per 64 dienas. Ryšių reguliavimo tarnybos 2018 m. vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo trukmė buvo 49 dienos, o 2017 m. – 40 dienų. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė 2018 m. buvo 46 dienos, taigi, palyginti su 2017 m., ginčų nagrinėjimas pailgėjo 8 dienomis.

Nors ginčų skaičius didėjo, vidutinė Lietuvos banko vartojimo ginčų nagrinėjimo trukmė sutrumpėjo 6 dienomis ir 2018 m. buvo 68 dienos (2017 m. – 74 dienos).

28. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22<sup>1</sup> straipsnyje numatyta, kad Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje minėto įstatymo jai priskirtiems ginčams nagrinėti sudaromos nuolatinės vartojimo ginčų komisijos. Vartojimo ginčų komisijos nagrinėja vartojimo ginčus atskirose vartojimo prekių ir paslaugų srityse arba Lietuvos Respublikos

teritorijos administraciniuose vienetuose, kai ginčo suma yra ne mažesnė negu du šimtai eurų ir ginčas nagrinėjamas žodinės procedūros tvarka. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nuolat viešina šį ginčų sprendimo būdą bei skatina vartotojus ir verslo subjektus įstatyme numatytus kriterijus atitinkančius ginčus spręsti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos apskričių skyrių Vartojimo ginčų komisijose, veikiančiose visuose apskričių skyriuose. Per 2017 m. Vilniaus ir Marijampolės apskričių skyrių Vartojimo ginčų komisijose žodinio proceso tvarka buvo išnagrinėta po du vartojimo ginčus. 2018 m. Alytaus apskrities skyriaus Vartojimo ginčų komisija išnagrinėjo vieną prašymą dėl netinkamai atliktų apdailos darbų.

29. Nagrinėjant vartotojų ginčus Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, sprendimas dėl ginčo esmės priimamas remiantis ginčo šalių paaiškinimais, objektyviais įrodymais bei kompetentingos institucijos pateikta patikrinimo akto išvada. Neretai Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba susiduria su problema, kai atitinkamose paslaugų srityse (statybos, grožio paslaugos) nėra kompetentingos institucijos, kuri pateiktų išvadą, o dėl to nėra galimybės tinkamai įvertinti paslaugos atitikties ir priimti sprendimą dėl vartotojo pretenzijos verslininko atžvilgiu pagrįstumo.

Lietuvoje galiojantis grožio paslaugų teisinis reglamentavimas (pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymu tvirtinami grožio paslaugų sveikatos saugos reikalavimai (toliau – HN) iš esmės nustato formalius grožio paslaugų teikimo bei jas teikiantiems asmenims keliamus reikalavimus, susijusius su patalpų įrengimu, darbo įrankių ir priemonių būkle, paslaugoms teikti reikalingų leidimų turėjimu ir kt., tačiau neįtvirtina kriterijų, apibrėžiančių pačių paslaugų kokybę. Nesant atitinkamų kriterijų, Lietuvoje iš esmės atliekama tik formali grožio paslaugų atitikties teisės aktų reikalavimams kontrolė (vertinimas, ar grožio paslaugų teikėjų vykdoma veikla atitinka HN), kurią vykdo Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos, o kompetentingos institucijos, kuri galėtų iš esmės įvertinti vartotojams suteiktų grožio paslaugų kokybę, nėra.

Lietuvos Respublikos statybos įstatyme, Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatyme bei kituose teisės aktuose nėra numatyta valstybinės institucijos, kuri būtų įgaliota pateikti išvadą dėl statybos darbų kokybės arba statinio defektų, atsiradusių garantiniu laikotarpiu, kilus ginčui tarp vartotojo ir statytojo (statybos darbus atlikusio verslininko). Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 26 d. nutarimo Nr. 280 „Dėl Lietuvos Respublikos statybos įstatymo I-1240 įgyvendinimo“ 2.6 papunktyje nustatyta, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba įgaliota vykdyti statybos produktų rinkos priežiūrą. Tačiau vartotojams naudojantis jau pripažintu tinkamu naudoti statiniu atsiradusių statybos defektų arba atliktų statybos darbų kokybės vertinimas nepriskiriamas prie aukščiau minėtų funkcijų, todėl, nagrinėjant vartotojų ginčus dėl statybos darbų kokybės ir nesant ekspertinės išvados, nėra galimybės tinkamai apginti vartotojų teisių ir teisėtų interesų, o ginčo tarp vartotojo ir verslininko nagrinėjimas nutraukiamas dėl įrodymų trūkumo.

## KETVIRTASIS SKIRSNIS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS UŽTIKRINIMO ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE ANALIZĖ

30. Eurostato duomenimis, 2017 m. ES vartotojų, kurie perka prekes ir paslaugas internetu, dalis, palyginti su 2012 m., išaugo 13 proc., t. y. siekė 57 proc. ([https://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php/Digital\\_economy\\_and\\_society\\_statistics\\_-\\_households\\_and\\_individuals#Ordering\\_or\\_buying\\_goods\\_and\\_services](https://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php/Digital_economy_and_society_statistics_-_households_and_individuals#Ordering_or_buying_goods_and_services)). Paprastas ir patogus būdas apsipirkti neišeinant iš namų, patrauklios prekių ir paslaugų kainos lemia tai, kad keičiasi Lietuvos vartotojų įpročiai ir vartotojai vis dažniau apsiperka ne tik tradicinėse parduotuvėse, bet renkasi ir pirkimą internetu. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu atliktas visuomenės nuomonės tyrimas parodė, kad Lietuvos gyventojai vis labiau pasitiki pardavėjais ar paslaugos teikėjais, kurie veiklą vykdo internete: 2017 m. duomenimis, pasitikėjimą internetine prekyba išreiškė 38 proc. respondentų (2016 m. internetine prekyba pasitikėjo 26 proc. apklaustųjų, 2017 m. Lietuvos gyventojų apklausa „Vartotojų teisės“ <http://vvtat.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/vartotoju-apklausaos.html>).

31. Populiarėjant elektroninei prekybai, daugėja vartotojų kreipimūsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą dėl elektroniniu būdu įsigytų prekių ir paslaugų: 2018 m. 29 proc. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai prašymus pateikusių vartotojų sutartis buvo sudarę elektroniniu būdu (šis rodiklis 2016 m. buvo 23 proc.).

32. Daugėjant elektroniniu būdu prekes ir paslaugas įsigyančių vartotojų, ryškėja ir naujos vartotojų teisių pažeidimų elektroninėje erdvėje tendencijos, atsiranda vis daugiau fiktyvių elektroninių parduotuvių, vartotojai susiduria su nesąžiningais pardavėjais socialiniuose tinkluose. Vartotojų skundžiamų elektroninių parduotuvių verslo modelis panašus – prekiaujama drabužiais, galanterija ar ryšio technologijų prekėmis, kosmetikos gaminiais, už prekes sumokama iš anksto, o sumokėjus prekės nepristatomos, sumokėti pinigai negražinami arba pristatomos ne tos prekės, kurios buvo užsakytos. Taip pat atsiranda atitinkamų interneto tinklalapių, kuriuose vartotojai patenka į vadinamuosius „prenumeratos spąstus“ (angl. *subscription traps*), t. y. pirkdami prekę vartotojai nurodo savo kreditinės kortelės duomenis ir vėliau kiekvieną mėnesį vartotojams yra nuskaičiuojamas atitinkamas mokestis. Neretai vartotojams nėra galimybės atsisakyti tokios prenumeratos, o paslaugos teikėjas yra įsikūręs kitoje ES valstybėje arba trečiojoje šalyje.

Sparčiai plėtojantis informacinėms technologijoms ir naujiems prekybos būdams, vykstant rinkų globalizacijai, vartotojai turi galimybę greičiau, paprasčiau apsipirkti visame pasaulyje, pasirinkti iš daugybės pasiūlymų, naudotis moderniais atsiskaitymo metodais. Vis dėlto per mažai dėmesio skiriama iššūkiams, su kuriais vartotojai susiduria dėl minėtos plėtros. Moderniose internetinės prekybos platformose siūloma sudėtingų produktų, vartotojai gali rinktis iš daugybės pasiūlymų, tačiau informacijos gausa ir kompleksiskumas apsunkina pasirinkimą vartotojams, be to, suteikia galimybę vykdyti nesąžiningą veiklą ar kitiems piktnaudžiavimo veiksams vartotojų atžvilgiu. Todėl labai svarbu, kad nacionalinės

virtotojų apsaugos institucijos išliktų budrios ir aktyviai bendradarbiautų su kitų valstybių virtotojų apsaugos institucijomis.

EBPO 2016 m. kovo 24 d. patvirtinta Rekomendacija dėl virtotojų apsaugos elektroninės komercijos srityje (C(2016)13) įtvirtina pagrindinius virtotojų apsaugos perkant prekes ar paslaugas elektroninėje erdvėje principus. Lietuvos dalyvavimas EBPO veikloje, atitinkamų rekomendacijų įgyvendinimas leidžia efektyviau planuoti bei taikyti prevencines priemones siekiant išvengti tarpvalstybinių pažeidimų.

## **PENKTASIS SKIRSNIS VIRTOTOJŲ ŠVIETIMO IR INFORMAVIMO ANALIZĖ**

33. Valstybinės virtotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu atliktos apklausos duomenimis, informuotumo apie virtotojų teises indekso reikšmė Lietuvoje nežymiai sumažėjo: 2017 m. šio rodiklio reikšmė buvo +26 proc., o 2018 m. – +21,3 proc. (<http://vvtat.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/virtotoju-apklausa.html>).

2018 m. visuomenės apklausos duomenimis, pagrindinis informacijos šaltinis apie virtotojų teises vis dar yra televizija (60 proc.), tačiau jos svarba mažėja (2016 m. buvo 77 proc.), antras pagal populiarumą informacijos kanalas yra internetas (44 proc.). Tarp jaunimo internetas kaip informacijos šaltinis yra pirmoje vietoje ir sudaro net 83 proc.

Dauguma Lietuvos gyventojų 2018 m., kaip ir ankstesniais metais, nurodė, kad dėl nusipirktos nekokybiškos prekės ar suteiktos nekokybiškos paslaugos pirmiausia kreiptųsi į pardavėją ar paslaugų teikėją, o ne į virtotojų teises ginančias organizacijas (87 proc.). Dauguma Lietuvos gyventojų (64 proc.) žinotų, kur kreiptis, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius. Tai panašus rezultatas kaip ir 2017 m. Dažniausiai būtų kreipiamasi į Valstybinę virtotojų teisių apsaugos tarnybą (66 proc.), o į teismus kreiptųsi tik 4,8 proc. respondentų (2018 m. Valstybinės virtotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu UAB „Vilmorus“ atliko virtotojų ir verslininkų nuomonių apklausas dėl virtotojų teisių).

34. Virtotojų teisių apsaugos įstatymo 17 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad virtotojų švietimu laikomas procesas, per kurį virtotojams sudaromos galimybės įgyti žinių ir gebėjimų, kurių reikės perkant ir naudojant prekes bei paslaugas asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, virtotojo teisėmis pasinaudoti ir jas ginti. Pažymima, kad virtotojų švietimas vykdomas per virtotojų ugdymą, informavimą ir konsultavimą (Virtotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 22 dalis). Virtotojų švietimas šiuo atveju suprantamas gana siaurai, neakcentuojamas atsakingų ir gebančių kritiškai mąstyti virtotojų ugdymas, tausiojo vartojimo skatinimas, kitų vartojimo sričių (tokių kaip finansinis raštingumas, aplinkos apsauga, asmens duomenų apsauga ir kt.) svarba.

## **III SKYRIUS TIKSLAI, UŽDAVINIAI, VERTINIMO KRITERIJAI IR JŲ REIKŠMĖS**

35. Siekiant tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą, užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį, plėtoti vartojimo ginčų neteisminį sprendimą, ugdyti atsakingus ir gebančius kritiškai mąstyti vartotojus bei skatinti sąžiningą verslininkų veiklą, Programoje nustatyti 4 vartotojų apsaugos plėtros tikslai, jie pateikti Programos 36, 38, 40, 42 punktuose.

36. Pirmasis Programos tikslas – didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą. Efektyvesnė vartotojų apsaugos sistema sudarys sąlygas, kurios leis užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir esminį vartotojų vaidmenį vidaus rinkoje, suteiks galių vartotojams. Šio Programos tikslo bus siekiama užtikrinant vartotojų sveikatos, saugos ir teisių bei ekonominių interesų apsaugą, skatinant jų teisę į informaciją, švietimą, taip pat – norą būti organizuotiems, kad būtų apsaugoti jų interesai. Tai ypač svarbu tais atvejais, kai pažeidžiami kolektyviniai vartotojų interesai, o vartotojų teisių apsaugos institucijos turi operatyviai uždrausti neteisėtus pardavėjų ar paslaugų teikėjų veiksmus (neveikimą).

Įgyvendinant pirmąjį Programos tikslą, bus sprendžiamos Programos 5–16 punktuose, II skyriaus antrajame ir trečiajame skirsniuose atliekant analizę nustatytos vartotojų apsaugos problemos.

37. Programos 36 punkte nurodyto pirmojo Programos tikslo uždaviniai:

37.1. Pirmas pirmojo tikslo uždavinys – stiprinti vartotojų ekonominių interesų gynimą, įskaitant atskiras sritis:

37.1.1. Daugėjant vartotojų skundų dėl renginių organizavimo paslaugų teikėjų veiklos, būtina užtikrinti bilietus į sporto, kultūros ir pramoginius renginius įsigyjančių vartotojų apsaugą tobulinant šiuo metu galiojančią teisinį reglamentavimą bei nustatant instituciją, kuri būtų atsakinga už verslininkų, vykdančių renginių organizavimo bei bilietų platinimo veiklą, priežiūrą.

37.1.2. Nors, remiantis Eurostato duomenimis, Lietuvos maisto produktų kainų pokyčiai bendrajame ES kontekste neatrodo išskirtiniai, pastebima, kad tokių produktų kainos Lietuvoje kyla sparčiau. Remiantis Eurostato duomenimis, maisto produktams ir nealkoholiniams gėrimams Lietuvoje išleidžiama pajamų dalis yra viena didžiausių ES. Maisto produktų kaina neatsiejama nuo prekių prieinamumo vidaus rinkoje ir susijusi su vartotojų ekonominių interesų apsauga, todėl svarbu užtikrinti sąžiningą ir skaidrų prekių kainų politikos formavimą Lietuvoje, būtina nuodugniai išanalizuoti esamą maisto produktų kainų situaciją ir numatyti mechanizmą vartotojų ekonominiams interesams patenkinti.

37.1.3. Svarbu nustatyti socialinio teisingumo ir ekonominės veiklos laisvės pusiausvyrą, todėl būtina numatyti papildomą teisinį reglamentavimą, nustatantį aiškų skolų išieškojimo įmonių veiklos reguliavimą.

37.1.4. 2013 m. birželio 11 d. Europos Komisijos rekomendacija dėl Sąjungos teisės aktuose įtvirtintų teisių pažeidimo atvejais taikytinų valstybių narių įpareigojamųjų ir kompensacinių kolektyvinio teisių gynimo mechanizmų bendrųjų principų (OL 2013 L 201, p. 60) numato, kad visose ES valstybėse narėse turėtų būti nustatyti nacionaliniai įpareigojamojo ir kompensacinio kolektyvinio teisių gynimo mechanizmai, atitinkantys minėtoje rekomendacijoje išdėstytus pagrindinius principus. Nepakankamas kolektyvinių žalą

patyrusių vartotojų interesų gynimas paneigia vartotojų teisę į teisingumą ir leidžia vartotojų teises pažeidžiantiems verslininkams pasipelnyti iš nesąžiningos ar teisės aktus pažeidžiančios veiklos. Šiuo metu galiojantis teisinis reglamentavimas numato grupės ieškinio institutą, kuriuo pasinaudamos vartotojų asociacijos gali kreiptis į teismą ir apginti tokio pat ar panašaus pobūdžio vartotojų materialines teises ar įstatymų saugomus interesus, tačiau minėta priemone naudojamosi ypač retai, taigi būtina palengvinti sąlygas vartotojų asociacijoms teikti grupinius ieškinius, kai yra pažeidžiamos didelės vartotojų grupės teisės ir interesai.

37.1.5. Būtinai efektyvus vartotojų konsultavimas energetikos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų tvarkymo sektorių klausimais, aktualios informacijos teikimas, operatyvus reagavimas į vartotojams kylančias problemas. Vartotojų informuotumas, į kurią instituciją reikia kreiptis, esant pažeistoms jų teisėms ar teisėtiems interesams, energetikos ir geriamojo vandens sektoriuose santykinai žemas. Tai galimai turi įtaką mažam galimybės ginčą su elektros, dujų, šildymo ar geriamojo vandens tiekimo įmone spręsti ne teismo būdu žinomumui.

37.2. Antras pirmojo tikslo uždavinys – didinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą:

37.2.1. Būtina įvertinti vartojimo ginčų sprendimo ne teismo tvarka procedūrų efektyvumą, teisinį reglamentavimą ir didžiausias šiame procese galimas problemas (terminus, atsakingas institucijas, skirtingą vidinę tvarką, nagrinėjimo formas, kompetencijų sanklodą ir pan.).

37.2.2. Esama situacija mažina galimybes užtikrinti efektyvų vartotojų ginčų sprendimą bei didina vartotojų ginčus nagrinėjančių institucijų administracinę naštą, todėl tikslinga svarstyti galimybę nustatyti pinigines ribas, kai vartojimo ginčą nagrinėjanti institucija atsisako jį nagrinėti. Direktyva dėl vartotojų AGS numato, kad valstybės narės gali savo nuožiūra leisti alternatyvaus ginčų sprendimo subjektams palikti galioti esamas procedūrinės taisyklės arba nustatyti naujas, kad jomis vadovaudamiesi jie galėtų atsisakyti nagrinėti konkretų ginčą dėl to, kad reikalavimo vertė nesiekia iš anksto nustatytos piniginės ribos arba ją viršija. Šiuo metu Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta 10 eurų riba, kai vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą, išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmę formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką ir (ar) yra kitų svarbių aplinkybių.

37.2.3. Siekiant mažinti vartojimo ginčų skaičių bei tobulinti neteisminį vartojimo ginčų sprendimą, taip pat tikslinga skatinti didesnį verslo įsitraukimą į neteisminį vartojimo ginčų sprendimą bei didinti verslo informuotumą apie vartojimo ginčų sprendimą ir šių ginčų prevencijos veiksmingumą.

37.2.4. Vartojimo ginčų komisijų veikla nėra veiksminga, nes sunku užtikrinti verslininkų ir vartotojų asociacijų atstovų dalyvavimą vartojimo ginčų komisijų veikloje, skiriamo laiko susipažinti su ginčo medžiaga (kuri dažnai yra didelės apimties) įkainiai nemotyvuoja asociacijų atstovų, vartotojai ar verslininkai nepageidauja susitikti akis į akį su kita ginčo šalimi, vengdami patirti papildomų neigiamų emocijų, be to, tokio proceso



organizavimas reikalauja daug papildomų administracinių ir laiko sąnaudų. Siekiant efektyvesnio vartojimo ginčų komisijos veikimo, būtina įvertinti jos sandaros, teisinio reglamentavimo, finansavimo tobulinimo galimybes.

37.2.5. Siekiama, kad vartotojams būtų užtikrintas visapusiškas jų teisių gynimas, todėl būtina teisės aktuose įtvirtinti sritis, kuriose Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nėra kompetentinga vertinti prekių ar paslaugų kokybės ir detalizuoti kitų institucijų atsakomybės atitinkamose prekių ir paslaugų srityse, kadangi teisės aktuose aiškiai apibrėžta, kokių produktų ir paslaugų atitiktį kompetentinga vertinti atitinkama institucija. Taip pat svarbu atitinkamų paslaugų vertinimo funkciją perduoti visuomeninėms organizacijoms, jungiančioms konkrečių sričių specialistus (pavyzdžiui, Kirpėjų ir grožio specialistų asociacija, Lietuvos statybininkų asociacija ir kt.), arba skatinti vartotojų asociacijas tapti ginčų sprendimo ne teisme subjektais atitinkamose srityse.

37.3. Trečias pirmojo tikslo uždavinys – stiprinti tarptautinį ir ES bendradarbiavimą vartotojų apsaugos klausimais:

37.3.1. Svarbu užtikrinti tarptautinį vartotojų teisių apsaugą įgyvendinančių institucijų bendradarbiavimą ir daugiau dėmesio skirti vartotojų švietimui apie tai, kaip saugiai apsipirkti bei kaip atpažinti potencialius internetinius sukčius. Taip pat svarbu įvertinti galimybę blokuoti prieigą prie interneto svetainių, kuriose šiurkščiai pažeidžiami vartotojų apsaugos reikalavimai.

37.3.2. Siekiant, kad informacija apie paskelbtus nesaugius produktus būtų kuo efektyvesnė, būtina stiprinti ne tik tarptautinį bendradarbiavimą, bet ir sukurti tinkamą komunikavimo su vartotojais strategiją, kad vartotojai naudotųsi savo teisėmis grąžinti nesaugų produktą, gautų kompensaciją už patirtus nuostolius ir (ypač) apsaugotų savo sveikatą bei gyvybę.

37.4. Ketvirtas pirmojo tikslo uždavinys – stiprinti vartotojų asociacijų vaidmenį:

37.4.1. Siekiant mažinti valstybės valdymo sąnaudas ir didinti piliečių pasitenkinimą valdymo bei paslaugų kokybe, svarbu išnaudoti vartotojų asociacijų potencialą. Tiek Lietuvos, tiek ir daugelio kitų šalių patirtis rodo, kad didelę dalį valstybės funkcijų gali efektyviau ir greičiau atlikti nevyriausybinės organizacijos. Siekiant mažinti vartojimo ginčų skaičių bei tobulinti neteisminį vartojimo ginčų sprendimą, tikslinga skatinti vartotojų asociacijas įsitraukti į neteisminį vartojimo ginčų sprendimą bei sudaryti joms realias sąlygas užtikrinti alternatyvų vartojimo ginčų sprendimą.

37.4.2. Taip pat svarbu skatinti vartotojų asociacijas aktyviau dalyvauti posėdžiuose, darbo grupėse, išsakyti nuomonę, teikti pasiūlymus dėl visų svarbiausių teisės aktų, pozicijų, kitų dokumentų rengimo vartotojų teisių apsaugos srityje.

38. Antrasis Programos tikslas – gerinti vartotojų teisių apsaugą elektroninėje erdvėje. Elektroninė prekyba kasdieniniame gyvenime vaidina vis didesnę vaidmenį, todėl būtina stiprinti vartotojų apsaugą elektroninėje erdvėje.

Įgyvendinant antrąją Programos tikslą, bus sprendžiamos Programos II skyriaus ketvirtajame skirsnyje atliekant analizę nustatytos vartotojų apsaugos elektroninėje erdvėje problemos.

39. Programos 38 punkte nurodyto antrojo tikslo uždaviniai:

39.1. Pirmas antrojo tikslo uždavinys – didinti vartotojų pasitikėjimą elektronine erdve:

39.1.1. Perkėlus 2018 m. vasario 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2018/302 dėl nepagrįsto geografinio blokavimo ir kitų formų diskriminavimo dėl klientų pilietybės, gyvenamosios vietos ir įsisteigimo vietos vidaus rinkoje problemos sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 2006/2004 ir (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB (OL 2018 L 601, p. 1), nuostatas į nacionalinę teisę, taip pat Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai suteikus įgaliojimus blokuoti prieigą prie teisės aktų reikalavimus pažeidžiančių interneto svetainių, būtina užtikrinti tinkamą šių nuostatų įgyvendinimo mechanizmą, efektyvų nuostatų taikymą bei nesuvėluotą vartotojų ir verslininkų švietimą apie įsigaliojusias naujoves. Elektroninė erdvė yra globali, jurisdikcijos nustatymo klausimų sprendimas internete sudėtingas, o valstybinių institucijų galios šioje erdvėje ribotos, todėl poreikis numatyti alternatyvias priemones vartotojų teisėms ir laisvėms užtikrinti bei imtis atitinkamų interneto turinio reglamentavimo priemonių akivaizdus. Būtina akcentuoti naujas vartotojų apsaugos priemones, kuriomis trečiųjų šalių pardavėjams ir paslaugų teikėjams, vykdančioms veiklą ES, numatyta galimybė apriboti interneto tinklalapiuose vykdomą neteisėtą veiklą ir taip kovoti su pažeidimais elektroninėje erdvėje. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos įgaliojimų įgyvendinimas padės apsaugoti vartotojus nuo nesąžiningų pardavėjų skaitmeninėje erdvėje (fiktyvių interneto parduotuvių) ir užkirs kelią tolesniems masiniams vartotojų teisių pažeidimams bei žalos padarymui dideliame vartotojų skaičiui (kolektyvinei žalai).

39.1.2. Siekiant, kad vartotojai pasitikėtų internetine rinka ir sėkmingai ja naudotųsi, būtina užtikrinti galimybę paprastais, efektyviais ir greitais būdais spręsti vartojimo ginčus, kylančius elektroninėje erdvėje, todėl svarbu didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie vartojimo ginčų sprendimą elektroniniu būdu.

39.1.3. Vartotojų pasitikėjimas elektronine erdve gali būti pakeltas visapusiškai šviečiant vartotojus saugaus naudojimosi internetu ir paslaugų, susijusių su patikimumo užtikrinimu, klausimais. Tai švietimas ne tik apie saugią elektroninę prekybą, bet ir apie saugią elektroninę bankininkystę, saugų naudojimąsi socialiniais tinklais, saugų naršymą internete, bendrusius kompiuterinio saugumo reikalavimus, elektroninį parašą, patikimumo užtikrinimo paslaugas ir kt.

39.2. Antras antrojo tikslo uždavinys – plėtoti vartotojų informavimo ir apsaugos skaitmeninius įrankius, suteikiančius vartotojams galimybes gauti aktualią ir objektyvią informaciją apie prekes bei paslaugas:

39.2.1. Svarbu sukurti ir plėtoti technologiškai pažangias, ES keliamus reikalavimus ir vartotojų poreikius atitinkančias elektronines nacionalinių ir tarptautinių vartotojų prašymų

bei ginčų nagrinėjimo paslaugas. Kartu tai padėtų kaupti, analizuoti vartotojų teisių apsaugos srities statistinius duomenis nacionaliniame lygmenyje, panaudojant statistinės analizės įrankius.

39.2.2. Vis dėlto esamos priemonės neužtikrina „vieno langelio“ principo įgyvendinimo Lietuvoje vartotojų teisių apsaugos srityje, nes veikiančios sistemos nėra integruotos tarpusavyje. Vartotojui pateikus prašymą dėl ginčo sprendimo alternatyviu ginčų sprendimo būdu nekompetentingai institucijai, prašymas persiunčiamas atsakingai institucijai, o vartotojas turi pradėti bendrauti su pastarąja. Dabartinės elektroninės paslaugos nesudaro galimybių vartotojams ir verslininkams spręsti vartojimo ginčų elektroniniu būdu, naudojantis alternatyvaus ginčo sprendimo metodais. Dalis šio proceso vykdoma tradiciniu popieriniu būdu. Todėl būtina išspręsti šias problemas ir suteikti vartotojams visapusiškas paslaugas, atitinkančias „vieno langelio“ principą.

39.2.3. Skaitmeninės technologijos atlieka vis svarbesnį vaidmenį mūsų ekonomikoje ir socialiniame gyvenime, elektroninių ryšių paslaugos tampa patogaus gyvenimo dalimi, kuri yra susijusi beveik su visomis vartotojų gyvenimo sritimis. Todėl būtina plėtoti skaitmeninius įrankius, leidžiančius vartotojams pasirinkti elektroninių ryšių paslaugas, atitinkančias jų poreikius.

39.2.4. Vartotojų apsaugos srityje svarbios interneto svetainės, susijusios su vartotojų švietimu saugaus naudojimosi internetu ir patikimumo užtikrinimo paslaugų klausimais. Todėl būtina plėtoti vartotojų švietimo tikslais sukurtus skaitmeninius įrankius ar kurti juos naujus – interneto svetaines, nuotolinio mokymo sistemas ir kt.

40. Trečiasis programos tikslas – stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą.

Svarbu vartoti platesnę vartotojų švietimo sąvoką, apibrėžiant vartotojų švietimą kaip visą gyvenimą trunkantį procesą, per kurį ugdomi vartotojams aktualūs praktiniai įgūdžiai bei gilinamos žinios, reikalingos vartotojų teisėmis naudotis ir jas ginti bei kitiems asmeniniams, šeimoms, namų ūkio poreikiams tenkinti, taip pat ugdomi atsakingi ir gebantys kritiškai mąstyti vartotojai, teikiama praktinė pagalba vartojimo srityje.

Svarbu vartotojus skatinti efektyviau vartoti energiją, didinti jų sąmoningumą bei keisti elgseną. Būtina formuoti energijos taupymo įgūdžius įvairaus amžiaus gyventojų grupėms ir šviesti visuomenę energijos taupymo klausimais.

Ekonominė pažanga, didėjantys gamybos mastai bei auganti produktų paklausa lemia poreikį daugiau dėmesio skirti ekologiškai, socialiai ir ekonomiškai tvariam vartojimui, skatinti vartotojus naudotis tvariais vartojimo būdais, puoselėti aplinką tausojančius įpročius bei plėsti vartotojų žinias aplinkosaugos klausimais. Europos Komisijos duomenimis, didžiausią poveikį aplinkai daro maisto, statybos ir transporto sektoriai ([http://ec.europa.eu/environment/basics/green-economy/sustainable-development/index\\_lt.htm](http://ec.europa.eu/environment/basics/green-economy/sustainable-development/index_lt.htm)), todėl būtina skirti daugiau dėmesio tausiam vartojimui šiuose sektoriuose bei kurti veiksmingą, į ateities kartas orientuotą tvaraus vartojimo sistemą.

Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir kituose teisės aktuose nėra aiškiai reglamentuojamos valdžios institucijų ir nevyriausybinių organizacijų funkcijos šviečiant vartotojus ir šių funkcijų paskirstymas, dėl to sunku efektyviai įgyvendinti vartotojų švietimo politiką. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta, kad vartotojų švietimo organizavimą ir koordinavimą įgyvendina Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, tačiau minėtame teisės akte nėra detaliau apibrėžta, kaip ir koku mastu ši funkcija turėtų būti įgyvendinama. Labai platus vartotojų švietimo sričių spektras lemia poreikį nustatyti aiškia vartotojų švietimo koordinavimo ir organizavimo tvarką bei priemones. Valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų asociacijų funkcijos įgyvendinant vartotojų švietimą šiuo metu išskirstytos po atskirus teisės aktus: įstatymus, institucijų nuostatus, taip pat nėra apibrėžtas nevyriausybinių vartotojų organizacijų vaidmuo vykdant vartotojų švietimą. Būtina įvertinti galimybę nustatyti aiškų institucijų funkcijų, įgyvendinant vartotojų švietimą, reglamentavimą.

Įgyvendinant trečiąjį Programos tikslą, bus sprendžiamos Programos II skyriaus penktajame skirsnyje atliekant analizę nustatytos vartotojų švietimo ir informavimo problemos.

41. Programos 40 punkte nurodyto trečiojo Programos tikslo uždaviniai:

41.1. Pirmas trečiojo tikslo uždavinys – ugdyti atsakingus, informuotus vartotojus ir verslininkus:

41.1.1. Ekonomikos augimas ir pažangių technologijų plėtra per daugelį dešimtmečių mums suteikė galimybę gyventi patogiau. Dėl to labai išaugo prekių bei paslaugų paklausa ir atitinkamai ėmė didėti energijos bei išteklių paklausa. Dėl netausaus vartojimo ir gamybos vis labiau kenčia gamta, visuomenė, ekonomika ir verslas. Privalome gyventi tausiau, t. y. turime nuveikti daugiau, naudodami mažiau išteklių. Todėl labai svarbu ugdyti atsakingus ir tausius vartotojus, pabrėžiant tausaus vartojimo teikiamą naudą bei privalumus.

41.1.2. Tausus vartojimas turi įtaką mūsų gyvenimo būdui, pirkimo įpročiams bei paslaugų vartojimo ir šalinimo būdui. Pagrindinis tausios gamybos tikslas – mažinti gamybos poveikį aplinkai ir kurti geresnius gaminius. Tausus vartojimas ir gamyba didina įmonių galimybes aplinkosaugos problemas paversti ekonominėmis galimybėmis ir kartu pateikti geresnių pasiūlymų vartotojams.

41.1.3. Egzistuojantys technologiniai sprendimai vartotojams suteikia vis daugiau galimybių, susijusių su naudojimosi ryšių paslaugomis, pavyzdžiui, jais naudojantis galima įsigyti ir trečiųjų asmenų teikiamų paslaugų (toliau – papildomos paslaugos), už kurias užmokestis paprastai yra įtraukiamas į sąskaitas už ryšių paslaugas, taip pat atsiskaityti už papildomas paslaugas naudojantis ryšių paslaugomis. Papildomos paslaugos pagal savo pobūdį yra labai įvairios (įvairus skaitmeninis turinys, loterijos, balsavimas, dalyvavimas pažinčių svetainėse ir kt.), tačiau įprastai išsiskiria tuo, kad jų užsakymo kaina yra didesnė už įprastų skambučių ar trumpųjų žinučių (SMS), o tai vartotojams sukelia papildomų neigiamų finansinių pasekmių. Ryšio operatoriai yra tik tarpininkai, sudarantys galimybes vartotojams užsisakyti papildomų paslaugų, jas apmokėti ir naudotis jomis, tačiau už papildomų paslaugų

inicijavimą, kuris neretai atliekamas valingais arba neatsargiais vartotojų veiksmais ir kuriam ryšio operatoriai iš esmės negali daryti įtakos, jie nėra atsakingi. Atsižvelgiant į tai, vartotojų švietimas yra reikšmingas ir ryšių sektoriuje, siekiant formuoti atsakingu, atidžiu ir rūpestingu elgesiu paremtą vartotojų naudojimąsi ryšių paslaugomis.

41.1.4. Kadangi naudojantis elektroninių ryšių paslaugomis yra užsakomos papildomos paslaugos, kurios patenka į kitų institucijų, pavyzdžiui, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, reguliavimo sritį, svarbus yra institucijų bendradarbiavimas įgyvendinant vartotojų švietimo priemones atitinkamose srityse.

41.1.5. Svarbu kurti ir viešinti socialinę reklamą, kurti animuotus aiškinamuosius filmukus bei interaktyvius žaidimus, užtikrinti didesnę vartotojų pasiekiamumą socialiniuose tinkluose perkant viešinimo paslaugas, kurti specializuotus tinklaraščius, mobiliąsias aplikacijas bei taikyti kitokius švietimo būdus.

41.1.6. Siekiant užtikrinti vartotojų teisių apsaugą turizmo srityje, svarbu, kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje ir kitose žiniasklaidos priemonėse būtų teikiama vartotojams ir turizmo paslaugų teikėjams aktuali informacija.

41.1.7. Reikalinga racionaliai paskirstyti vartotojų švietimo funkcijas ir nustatyti, kad vartotojų švietimą vykdytų valstybės ir savivaldybės institucijos, užtikrinančios vartotojų teisių apsaugą, bei vartotojų asociacijos. Vartotojų švietimo integravimą į formalųjį švietimą (pradinį, pagrindinį, vidurinį ugdymą, profesinį mokymą) kuruoja Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerija.

41.2. Antras trečiojo tikslo uždavinys – gerinti vartotojų finansinį raštingumą, atsižvelgiant į tai, kad:

41.2.1. Finansinis raštingumas apibrėžiamas kaip individo žinios ir supratimas apie finansines sąvokas bei riziką, taip pat jo gebėjimas šias žinias ir supratimą pritaikyti priimant sprendimus įvairiose finansinėse situacijose, gerinant asmeninę ar visuomeninę finansinę gerovę ir sudarant sąlygas jam dalyvauti ekonominiame gyvenime.

41.2.2. Lietuvos institucijų: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Lietuvos banko, kasmet atliekamos gyventojų ir namų ūkių apklausos bei EBPO suaugusiųjų finansinio raštingumo kompetencijų tyrimas (<http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-International-Survey-of-Adult-Financial-Literacy-Competencies.pdf>) rodo, kad Lietuvos gyventojai išsiskiria gana žemu finansiniu ir mokesčių raštingumu. Tai reiškia, kad gyventojai nėra linkę planuoti asmeninio biudžeto ir taupyti ateičiai, o tai gresia pernelyg dideliu įsiskolinimu, kuris tampa našta namų ūkiams ir kelia grėsmę valstybės finansiniam stabilumui.

41.3. Trečias trečiojo tikslo uždavinys – skatinti verslininkų savireguliaciją. Savireguliacijos tikslas – ugdyti pasitikėjimą rinka, skatinant vartotojų ir verslininkų dialogą, ir puoselėti aukščiausius gerosios verslo praktikos elgesio standartus. Verslininkai, vykdydami veiklą, turi vadovautis imperatyviais teisės aktuose nustatytais reikalavimais, kurių tinkamą įgyvendinimą prižiūri ir pažeidimų procedūras inicijuoja kontrolės institucijos.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, inicijuojanti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, Produktų saugos įstatymo ar kitų vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimų procedūras, pastebi, kad verslininkai netaiko savireguliacijos būdų, kurie padėtų išvengti pasikartojančių vartotojų teisių pažeidimų. Verslininkai nėra skatinami kurti savireguliacijos mechanizmų, kurie užtikrintų sąžiningą verslo praktiką vartotojams, taigi būtina juos skatinti (įpareigoti) parengti ir viešai skelbti minėtus savireguliacijos mechanizmus.

42. Ketvirtasis Programos tikslas – užtikrinti vartotojų teisę gauti saugius produktus. Nemažai verslininkų taisyklių nesilaiko siekdami įgyti konkurencinį pranašumą. Reaguojant į tai, būtinos veiksmingesnės atgrasymo priemonės bei galimybė tinkamai įvertinti esamą padėtį rinkoje. Svarbu užtikrinti, kad verslininkai laikytųsi nacionalinių ir ES teisės aktų reikalavimų dėl produktų saugumo.

Įgyvendinant ketvirtąjį Programos tikslą, bus sprendžiamos Programos 17–18 punktuose atliekant analizę nustatytos produktų saugos problemos.

43. Programos 42 punkte nurodyto ketvirtojo Programos tikslo uždavinys – didinti rinkos priežiūros efektyvumą:

43.1. Didėjantis nesaugių gaminių kiekis rinkoje kelia riziką vartotojams ir iškreipia konkurenciją. Pagrindinės produktų saugos reikalavimų nesilaikymo priežastys yra informacijos apie teisės aktų ir produktų saugos reikalavimus stoka ir sąmoningas konkurencinio pranašumo siekis. Reikalingos efektyvios priemonės, kuriomis naudojantis operatyviai būtų nustatomi ir šalinami rinkoje esantys nesaugūs gaminiai bei taikomos efektyvios ir atgrasomosios priemonės, kad verslininkai daugiau resursų skirtų realizuojamų produktų atitikties užtikrinimui.

43.2. Svarbu efektyviai panaudoti rinkos priežiūros institucijų interneto svetainių galimybes, kad jose būtų skelbiami pranešimai apie rinkoje nustatytus nesaugius produktus, o verslininkai operatyviai gautų ar galėtų gauti informaciją apie gaminiams ir paslaugoms taikomus teisės aktų reikalavimus bei jų pakeitimus.

43.3. Vykdamas rinkos priežiūros veiksmus ir siekiant iširti, ar vykdamas tikrinimo programas bandymams atrinkti gaminiai atitinka saugos reikalavimus, būtina atlikti tyrimus akredituotose laboratorijose. Taip pat svarbu reglamentuoti pasirinktų prekių grupių tikslinių programų (kampanijų), per kurias būtų atliekami bandymai Lietuvos akredituotose laboratorijose, vykdymą bei skirti tam lėšų. Labai svarbu didinti laboratoriniams tyrimams atlikti skirtą finansavimą – tai paskatintų laboratorijas akredituotis tokiose srityse, kuriose nėra akredituotų laboratorijų (pavyzdžiui, žaislai, tabako gaminiai, dviračiai, kai kurios transporto priemonių sudėtinės dalys ir asmens apsaugos priemonės, t. t.), bei užkirstų kelią galimai rizikai, kurią kelia į rinką teikiami nesaugūs produktai, arba ją sumažintų.

44. Programos įgyvendinimo vertinimo kriterijai ir siekiamos jų reikšmės bei atsakingos institucijos pateikiamos Programos priede.

#### **IV SKYRIUS**

### **PROGRAMOS ĮGYVENDINIMAS**

45. Programa įgyvendinama iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto asignavimų ir kitų lėšų.

46. Įgyvendinant programą dalyvauja Teisingumo ministerija, Lietuvos Respublikos finansų ministerija, Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Švietimo, mokslo ir sporto ministerija, Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerija, Lietuvos bankas, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė energetikos reguliavimo taryba, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos, Lietuvos transporto saugos administracija, Narkotikų, alkoholio ir tabako kontrolės departamentas, Valstybinė augalininkystės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos, Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos. Įgyvendinant Programą siūloma dalyvauti ir Lietuvos savivaldybių asociacijai, vartotojų asociacijoms, verslo asociacijoms, aukštosioms mokykloms, kitiems socialiniams partneriams.

47. Dalyvaujančios institucijos ir įstaigos planuojamas Programos priemones bei veiksmus įtraukia į savo strateginius ir / ar metinius veiklos planus.

48. Programos įgyvendinimą koordinuoja Teisingumo ministerija. Kasmetinę ir galutinę Programos įgyvendinimo ataskaitą rengia Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Įgyvendinant Programą dalyvaujančios institucijos Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai kasmet iki einamųjų metų vasario 1 d. pateikia informaciją apie praėjusiais metais atliktus veiksmus ir pasiektus nustatytus kriterijus, išanalizuoja priežastis, dėl kurių nepasiekta rezultatų. Teisingumo ministerija kasmet iki einamųjų metų kovo 1 d. metinėje veiklos ataskaitoje teikia Lietuvos Respublikos Vyriausybei informaciją apie Programos įgyvendinimą.

49. Visuomenė apie Programos įgyvendinimą informuojama kasmet – Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir Teisingumo ministerijos interneto svetainėse viešai skelbiamos ataskaitos.

---

**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ APSAUGOS PLĖTROS 2019–2027 METŲ PROGRAMOS ĮGYVENDINIMO VERTINIMO KRITERIJŲ IR  
SIEKIAMŲ JŲ REIKŠMIŲ SĄRAŠAS**

| Kriterijaus kodas  | Vertinimo kriterijus  | Vertinimo kriterijaus reikšmės |           |           |           | Už kriterijaus įgyvendinimą atsakinga institucija  |
|--|---|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|--|
|  |   | 2018 metų                      | 2021 metų | 2024 metų | 2027 metų |  |
| <b>1. Tikslas – didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą</b>                         |   |                                |           |           |           |  |
| R-1-1  | Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas   | 13,4                           | 15        | 18        | 20        | Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija<br>Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba  |
| 1.1. Uždavinys – stiprinti vartotojų ekonominių interesų gynimą, įskaitant atskiras sritis |   |                                |           |           |           |  |
| P-1-1-1  | Parengtų teisės aktų projektų dėl vartotojų ekonominių interesų apsaugos skaičius, vnt. | 2                              | 2         | 2         | 2         | Teisingumo ministerija<br>Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija<br>Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija<br>Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerija |
| P-1-1-2  | Įgyvendintų vartotojų kolektyvinių interesų gynimo priemonių skaičius, vnt.             | 2                              | 3         | 4         | 5         | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba   |



|   |  |    |    |    |    |   |
|---|--|----|----|----|----|---|
|   |  |    |    |    |    |   |
| 1.2. Uždavinys – didinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą                                 |  |    |    |    |    |   |
| P-1-2-1   | Vartotojų, žinančių apie vartojimo ginčų neteisminį sprendimą, dalis, proc.  | 20 | 25 | 30 | 40 | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba  |
| P-1-2-2   | Vartotojų pasitikėjimo vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu lygis, proc.  | 28 | 31 | 34 | 37 | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba  |
| P-1-2-3   | Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc.  | –  | 35 | 35 | 35 | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba<br>Lietuvos bankas<br>Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba<br>Valstybinė energetikos reguliavimo taryba <sup>1</sup> |
| P-1-2-4   | Vidutinė ne teismo tvarka išnagrinėtų vartojimo ginčų trukmė, dien.  | 64 | 64 | 64 | 64 | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba  |
|   |  | 49 | 65 | 65 | 65 | Ryšių reguliavimo tarnyba   |
|   |  | 46 | 50 | 50 | 50 | Valstybinė energetikos reguliavimo taryba   |
| 1.3. Uždavinys – stiprinti tarptautinį ir Europos Sąjungos bendradarbiavimą vartotojų apsaugos klausimais |  |    |    |    |    |   |
| P-1-3-1   | Tarptautinių bendradarbiavimo projektų dėl vartotojų teisių apsaugos, kuriuose dalyvauja Lietuvos institucijos, skaičius, vnt. | 3  | 4  | 4  | 5  | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba<br>Lietuvos bankas<br>Ryšių reguliavimo tarnyba  |

<sup>1</sup> Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos ir Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos funkcijas nuo 2019 m. liepos 1 d. vykdo Valstybinė energetikos reguliavimo taryba

|   |   |     |     |     |     |  |
|---|---|-----|-----|-----|-----|--|
|   |   |     |     |     |     | Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba   |
| P-1-3-2   | Europos Sąjungos vartotojų apsaugos bendradarbiavimo įgyvendinimą užtikrinančių priemonių (2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL 2017 L 345, p. 1), numatytų procedūrų, kitų vykdomų priemonių) skaičius, vnt. | 5   | 8   | 10  | 15  | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba<br>Lietuvos bankas<br>Lietuvos transporto saugos administracija<br>Lietuvos radijo ir televizijos komisija<br>Informacinės visuomenės plėtros komitetas<br>Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos<br>Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija |
| 1.4. Uždavinys – stiprinti vartotojų asociacijų vaidmenį            |   |     |     |     |     |  |
| P-1-4-1   | Neteismine tvarka išnagrinėtų vartojimo ginčų, kurių sprendime dalyvavo vartotojų asociacijos, dalis, proc.   | -   | 5   | 10  | 15  | Vartotojų asociacijos  |
| <b>2. Tikslas – gerinti vartotojų apsaugą elektroninėje erdvėje</b> |   |     |     |     |     |  |
| R-2-1   | Lietuvos vartotojų, pasitikinčių elektronine prekyba, dalis, proc.  | 28  | 30  | 32  | 34  | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba<br>Informacinės visuomenės plėtros komitetas  |
| 2.1. Uždavinys – didinti vartotojų pasitikėjimą elektronine erdve   |   |     |     |     |     |  |
| P-2-1-1   | Vidutinis per metus patikrintų interneto svetainių, kuriose   | 128 | 135 | 142 | 153 | Valstybinė vartotojų teisių  |

|  |   |     |     |     |     |   |
|--|---|-----|-----|-----|-----|---|
|  | siūlomos vartojimo prekės ir (ar) paslaugos, skaičius, vnt.   |     |     |     |     | apsaugos tarnyba  |
|  |   | 90  | 100 | 100 | 100 | Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba  |
| P-2-1-2  | 2018 m. vasario 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2018/302 dėl nepagrįsto geografinio blokavimo ir kitokių formų diskriminavimo dėl klientų pilietybės, gyvenamosios arba įsisteigimo vietos vidaus rinkoje problemos sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 2006/2004 ir (ES) 2017/2394 bei Direktyva 2009/22/EB (OL L 60 I, 2018 3 2, p. 1) <sup>2</sup> , įgyvendinimą užtikrinančių priemonių skaičius, vnt. | –   | 2   | 2   | 2   | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba  |
| P-2-1-3  | Vartotojams suteiktų rekomendacijų, konsultacijų ir (ar) metodinės pagalbos saugaus naudojimosi internetu klausimais (el. paštu, telefonu, interneto svetainėje www.esaugumas.lt) skaičius, vnt.  | 100 | 100 | 100 | 100 | Ryšių reguliavimo tarnyba   |
| P-2-1-4  | Vartotojams ir verslo subjektams suteiktų konsultacijų, metodinės pagalbos paslaugų ir (ar) suorganizuotų mokymo renginių elektroninio parašo bei patikimumo užtikrinimo paslaugų klausimais skaičius, vnt.   | 72  | 80  | 85  | 90  | Ryšių reguliavimo tarnyba   |
| 2.2. Uždavinys – plėtoti vartotojų informavimo ir apsaugos skaitmeninius įrankius, suteikiančius vartotojams galimybę gauti aktualią ir objektyvią informaciją apie prekes bei paslaugas |   |     |     |     |     |   |
| P-2-2-1  | Vartotojų informavimo ir apsaugos skaitmeninių įrankių sukūrimas ir (ar) tobulinimas, vnt.  | –   | 2   | 1   | 1   | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba<br>Ryšių reguliavimo tarnyba<br>Valstybinė energetikos |

<sup>2</sup> Tik jei klientas yra vartotojas, kaip apibrėžta šio Reglamento 2 straipsnio 12 punkte

|   |  |                 |       |       |       |  |
|---|--|-----------------|-------|-------|-------|--|
|   |  |                 |       |       |       | reguliavimo taryba                           |
| P-2-2-2   | Vartotojų, kurie kreipiasi su prašymu dėl savo pažeistų teisių gynimo, naudodamiesi skaitmeniniais įrankiais, dalis, proc. | 34 <sup>3</sup> | 39    | 44    | 49    | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba |
| <b>3. Tikslas – stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą</b>       |  |                 |       |       |       |  |
| R-3-1   | Vartotojų aktyvumo indeksas, proc.   | -59,4           | -58,9 | -58,4 | -57,9 | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba |
| <b>3.1. Uždavinys – ugdyti atsakingus, informuotus vartotojus ir verslininkus</b> |  |                 |       |       |       |  |
| P-3-1-1   | Įvykdytų vartotojų švietimo ir informavimo priemonių (seminarų, mokymų, pranešimų ir kt.) skaičius, vnt.                   | 180             | 186   | 192   | 198   | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba |
|   |  | –               | 90    | 93    | 100   | Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba   |
|   |  | 2               | 5     | 5     | 5     | Ryšių reguliavimo tarnyba                    |
| P-3-1-2   | Įvykdytų verslininkų švietimo ir prevencinių informavimo priemonių (seminarų, mokymų, pranešimų ir kt.) skaičius, vnt.     | 63              | 65    | 67    | 69    | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba |
|   |  | –               | 160   | 165   | 170   | Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba   |

<sup>3</sup> Gauta per Vartotojų teisių informacinę sistemą (VTIS)

|  |  |     |     |     |     |   |
|--|--|-----|-----|-----|-----|---|
|  |  |     |     |     |     |   |
| P-3-1-3  | Parengtų atsakingo vartojimo kompetencijoms ugdyti skirtų metodinių priemonių skaičius, vnt.   | –   | 1   | 1   | –   | Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerija   |
| P-3-1-4  | Verslininkų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą dalis, proc.  | 46  | 47  | 48  | 49  | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba  |
| <b>3.2. Uždavinys – gerinti vartotojų finansinį raštingumą</b>           |  |     |     |     |     |   |
| P-3-2-1  | Surengtų finansinio švietimo kampanijų apie finansines, įskaitant draudimo, paslaugas, vnt.  | 5   | 5   | 5   | 5   | Lietuvos bankas   |
| <b>3.3. Uždavinys – skatinti verslininkų savireguliaciją</b>             |  |     |     |     |     |   |
| P-3-3-1  | Verslininkų, kurie per nustatytą terminą pašalino reikšmingus (ne mažareikšmius) vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus, dalis, proc. | –   | 83  | 84  | 85  | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba<br>Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos<br>Valstybinė energetikos reguliavimo taryba |
| P-3-3-2  | Įvykdytų ryšių paslaugų teikėjams skirtų priemonių, kuriomis skatinamas vartotojų teises užtikrinantis elgesys ryšių sektoriuje, skaičius, vnt.                  | 2   | 3   | 4   | 4   | Ryšių reguliavimo tarnyba   |
| <b>4. Tikslas – užtikrinti vartotojų teisę įsigyti saugius produktus</b> |  |     |     |     |     |   |
| R-4-1  | Išnagrinėtų pranešimų apie galimai nesaugius produktus, dalis, proc.   | 100 | 100 | 100 | 100 | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba<br>Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos   |

|   |  |     |     |     |     |   |
|---|--|-----|-----|-----|-----|---|
|   |  |     |     |     |     | ministerijos<br>Ryšių reguliavimo tarnyba<br>Lietuvos transporto saugos<br>administracija<br>Valstybinė vaistų kontrolės<br>tarnyba prie Sveikatos<br>apsaugos ministerijos<br>Narkotikų, alkoholio ir<br>tabako kontrolės<br>departamentas<br>Valstybinė maisto ir<br>veterinarijos tarnyba<br>Valstybinė augalininkystės<br>tarnyba prie Žemės ūkio<br>ministerijos<br>Valstybinė akreditavimo<br>sveikatos priežiūros veiklai<br>tarnyba prie Sveikatos<br>apsaugos ministerijos |
| 4.1. Uždavinys – didinti rinkos priežiūros efektyvumą |  |     |     |     |     |   |
| P-4-1-1   | Tikslinių produktų saugos tikrinimo programų (kampanijų) skaičius, vnt.      | 8   | 10  | 11  | 12  | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba  |
| P-4-1-2   | Paskelbtų pranešimų apie nustatytus rinkoje nesaugius produktus dalis, proc. | 100 | 100 | 100 | 100 | Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba<br>Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos<br>Ryšių reguliavimo tarnyba   |

|  |  |  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  |  |  | Lietuvos transporto saugos<br>administraacija<br>Valstybinė vaistų kontrolės<br>tarnyba prie Sveikatos<br>apsaugos ministerijos<br>Narkotikų, alkoholio ir<br>tabako kontrolės<br>departamentas<br>Valstybinė maisto ir<br>veterinarijos tarnyba<br>Valstybinė augalininkystės<br>tarnyba prie Žemės ūkio<br>ministerijos |
|--|--|--|--|--|--|--|---|