

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS

2007 M. VEIKLOS ATASKAITA

2008-01-30
Vilnius

TURINYS

I. Institucijos veiklos ataskaitos santrauka.....	3
II. Institucijos veiklai įtakos turėjusių veiksnių apžvalga.....	4
III. Institucijos vykdyta veikla ir pasiekti rezultatai.....	5
1. Strateginio tikslo įgyvendinimas.....	5
2. Institucijos vykdyta programa.....	7
3. Patvirtintų asignavimų panaudojimas.....	12
4. Kita svarbi informacija.....	13
IV. Artimiausio laikotarpio institucijos veiklos prioritetinės kryptys.....	19
Priedai:	
1 priedas. Vertinimo kriterijų (efekto, rezultato ir produkto) 2007 m. suvestinė, 2 lapai;	
2 priedas. 2007 m. vykdytai programai patvirtintų ir panaudotų asignavimų suvestinė, 1 lapas.	

I. INSTITUCIJOS VEIKLOS ATASKAITOS SANTRAUKA

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau vadinama – Tarnyba) veiklos prioritetas – veiksmingos vartotojų teisių apsaugos, atitinkančios Europos Sąjungos teisę užtikrinimas. Vykdydama savo veiklą Tarnyba siekia strateginio tikslo – įgyvendinti valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką, efektyviai vartotojų teisių apsaugai užtikrinti.

2007 m. Tarnyba vykdė programą „Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas“.

Pagrindinės Tarnybos veiklos kryptys yra teisinės bazės, reglamentuojančios vartotojų teisių apsaugą, tobulinimas; vartotojų ekonominių interesų gynimas; vartotojų ir verslininkų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais.

Sėkmingai įgyvendinamas tikslas priartinti vartotojų teisių apsaugą prie kiekvieno žmogaus, t.y. tobulinamas modelis – centras (Tarnyba, rinkos priežiūros, valstybės valdymo institucijos) – regionas (Tarnybos skyriai apskrityse, Lietuvos Respublikos Vyriausybės atstovai apskrityse, apskričių viršininkų administracijos, savivaldybės, rinkos priežiūros institucijų padaliniai) – seniūnija. Tarnyboje gautų skundų skaičius nuo 2004 m. iki 2007 m. padidėjo daugiau kaip tris kartus, dauguma jų apskričių skyriuose. Tai parodo, kad sėkmingai yra įgyvendinama Tarnybos strategija nukreipta, į regionus.

Įgyvendindama 2007 m. priimtą Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymą (Žin., 2007, Nr. 12-488), Tarnyba, pagal kompetenciją, vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus, kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas ir kt.

2007 m. patvirtinta Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 m. strategija ir jos įgyvendinimo priemonių planas. Strategijos paskirtis – įtraukti vartotojų teisių apsaugą į valstybės ūkinės veiklos reguliavimą ir priežiūrą.

Siekiant perkelti į Lietuvos nacionalinę teisę 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje, parengtas ir su kitomis valstybės institucijomis, vartotojų asociacijomis bei verslo sektoriumi suderintas ir 2007 m. gruodžio 21 d. Lietuvos Respublikos Seime priimtas Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas (Žin. 2008, Nr. 6-212) (įsigaliojimo data – 2008 m. vasario 1 d.).

2007 m. Tarnyba aktyviai dalyvavo bei atstovavo Lietuvos poziciją Europos Tarybos Generalinio sekretoriato Vartotojų informavimo ir apsaugos darbo grupės posėdžiuose dėl naujo Vartojimo kredito direktyvos projekto.

Kita svarbi Tarnybos veiklos sritis – tarptautinis bendradarbiavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais. 2007 m. Lietuvai Tarptautiniame vartotojų apsaugos ir gynimo tinkle (ICPEN) bei Europos neteisminio tinklo finansinių paslaugų sektoriuje (FIN-Net) atstovaujanti Tarnyba dalyvavo šių tinklų veikloje bei rengiamose priemonėse, taip pat Europos Sąjungos institucijų organizuojamų darbo grupių ir komitetų susitikimuose, kuriuose buvo svarstomi Europos Sąjungos vartotojų teisių apsaugos klausimai.

Įgyvendinant 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentą (EB) Nr. 2004/2006 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo, vis glaudžiau bendradarbiaujama su Baltijos šalimis pagal Reglamento rėmuose pasirašytą bendradarbiavimo sutartį tarp Estijos, Latvijos ir Lietuvos vartotojų teises ginančių institucijų.

2007 m. Tarnyba keitėsi informacija su Europos Komisija apie pateiktus į rinką pavojingus vartotojų sveikatai gaminius ir šiems gaminiams taikytas rinkos ribojimo priemones per Skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojams gaminius sistemą (RAPEX).

Siekiant stiprinti vartotojų asociacijų vaidmenį vartotojų teisių apsaugos srityse, remiamos vartotojų asociacijų parengtos vartotojų informavimo ir konsultavimo programos, taip pat vartotojų asociacijų institucinė veikla. 2007 m. Tarnyba organizavo bei administravo finansinės paramos teikimą vartotojų asociacijoms pagal nustatytas prioritetas kryptis (finansinė parama

suteikta 5 vartotojų asociacijų projektams iš 15 pateiktų) bei institucinei veiklai vykdyti (finansinė parama suteikta 7 vartotojų asociacijoms iš 9 pretendavusių) – iš viso skirta 250 tūkst. Lt.

Ypatingas dėmesys buvo skiriamas vartotojų švietimui, kuris vykdomas šiomis kryptimis: vartotojų informavimas, konsultavimas ir ugdymas siekiant lavinti kritiškai mąstantį, pilietišką ir savo teises išmanantį vartotoją. Vykdyta vartotojų teisių pažeidimų prevencija bei stiprintas bendradarbiavimas su verslo informacijos centrais. Skatinant sąžiningą verslo praktiką, vykdytas pardavėjų ir paslaugų teikėjų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais, siekiant įtraukti juos į savireguliacijos mechanizmo diegimą: buvo rengiami seminarai, skaitomi pranešimai ir diskutuojama aktualiais vartotojų teisių apsaugos klausimais. 2007 m. pasirašytas bendradarbiavimo susitarimas su Lietuvos prekybos įmonių asociacija.

Tarnybos interneto svetainėje www.vartotojoteises.lt skelbiama vartotojams aktuali informacija apie vartotojų teisių pažeidimus, pavojingus produktus, verslo subjektus nevykdančius Tarnybos sprendimų ar taikių susitarimų, pateikiami atsakymai į dažniausiai vartotojų pateikiamus klausimus. Per metus Tarnybos interneto svetainėje www.vartotojoteises.lt apsilankė beveik 90 000 asmenų.

Įvertinus, kad naudojimasis internetu šalyje prieinamas ne visiems vartotojams, informuojant visuomenę aktualiais vartotojams klausimais vienas pagrindiniu pateikimo būdu pasirinkta – žiniasklaida. Buvo rengiama ir skelbiama informacija apie Tarnybos veiklą bei aktualius vartotojams klausimus įvairiuose respublikinėse ir regioninėse žiniasklaidos priemonėse – laikraščiuose, televizijos ir radijo laidose, internete. Pažymėtina, kad regioninės žiniasklaidos dėmesys vartotojų teisių apsaugai žymiai padidėjo įsteigus Tarnybos skyrius apskrityse.

Siekiant žinoti kiekvieno Lietuvos vartotojo problemas, ypač regionuose, Tarnyba inicijuoja ir savo veikloje vadovaujasi moksliniais tyrimais.

II. INSTITUCIJOS VEIKLAI ĮTAKOS TURĖJUSIŲ VEIKSNIŲ APŽVALGA

2007 m. sausio 12 d. Lietuvos Respublikos Seimas priėmė Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymą. Vadovaujantis šio įstatymu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. 359 (Žin., 2007, Nr. 44-1680) buvo pakeistas Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos pavadinimas į pavadinimą „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba“. Taip pat patvirtinti Tarnybos nuostatai.

2007 m. Tarnybai buvo priskirtos naujos papildomos funkcijos, kurių vykdymui Tarnybai buvo reikalingi papildomi žmogiškieji išteklių. Nuo 2007 m. sausio 1 d. įsigaliojo Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas (Žin., 2006, Nr. 82-3260), pagal kurio 12 straipsnį, Tarnyba įgaliota nagrinėti vartotojų skundus išankstinio ginčų sprendimo ne teisme tvarka dėl geriamojo vandens pirkimo-pardavimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, vandens apskaitos, vandentiekio avarių, vandens tiekimo nutraukimo, jo sustabdymo ar ribojimo, sąskaitų pateikimo.

Siekiant perkelti į Lietuvos nacionalinę teisę 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje, parengtas, su kitomis valstybės institucijomis, vartotojų asociacijomis bei verslo sektoriumi suderintas ir 2007 m. gruodžio 21 d. Lietuvos Respublikos Seime priimtas Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas.

Nuo 2007 m. Tarnybai pavesta atlikti bendros ryšių palaikymo tarnybos funkcijas, t. y. koordinuoti Europos Parlamento ir Tarybos reglamento Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo taikymą Lietuvoje. Be to, Tarnyba įgaliota spręsti tarpvalstybinius vartotojų ginčus, atsižvelgiant į Reglamento priede išvardintus Europos Sąjungos teisės aktus.

Naujoms funkcijoms, susijusioms su anksčiau nekontroliuotų ir nereglamentuotų sričių pažeidimų tyrimu ir kontrole, šių atvejų nagrinėjimo procedūros nustatymu ir tobulinimu, kitų

valstybių panašios praktikos analize, Tarnybai buvo reikalingi papildomi 30 etatų, kurie buvo skirti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugsėjo 5 d. nutarimu Nr. 941 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. gruodžio 19 d. nutarimo Nr. 1641 „Dėl didžiausio leistino Valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės biudžeto ir valstybės pinigų fondų, pareigybių skaičiaus patvirtinimo“ pakeitimo“ (Žin., 2007, Nr.97-3936). Dalis šių etatų buvo panaudota steigiant 10 Tarnybos apskričių skyriuose papildomas pareigybes.

III. INSTITUCIJOS VYKDYTA VEIKLA IR PASIEKTI REZULTATAI

Strateginio tikslo įgyvendinimas

2007 m. Tarnyba vykdydama savo veiklą siekė šio strateginio tikslo: *įgyvendinti valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką, efektyviai vartotojų teisių apsaugai užtikrinti.*

Įgyvendinant strateginį tikslą buvo siekiama efekto kriterijaus: *Apgintų teisėtų vartotojų interesų skaičiaus didėjimas (procentas nuo bendro pažeistų vartotojų interesų skaičiaus).* Efekto vertinimo kriterijus nustatomas pagal vartotojų skundų (prašymų) statistiką. 2007 m. planuojamas rodiklis buvo – 80 % . Įvertinus pasiektus rezultatus, nustatyta, jog rodiklis buvo pasiektas ir viršytas – 85,8 %.

2007 m. į Tarnybą kreipėsi **9199** vartotojai (28% daugiau negu 2006 m) dėl jų, kaip vartotojų, teisių pažeidimų. Daugiau negu pusė iš besikreipusių vartotojų skundėsi dėl įsigytų ne maisto prekių ir teikiamų paslaugų netinkamos kokybės (kompiuterinės technikos, buitinės paskirties elektros prekių, baldų, drabužių, avalynės, drabužių cheminio valymo paslaugų, automobilių remonto darbų netinkamos kokybės), dėl prekių kokybės garantijos galiojimo metu kokybės trūkumų šalinimo užtęstų terminų. Nemažai nusiskundimų gaunama dėl buitinės paskirties prekių remonto.

Iš gyventojų Tarnyba daug skundų gauna dėl neužtikrinamų pakankamos šiluminės aplinkos ir šiluminio komforto parametrų vartotojų gyvenamuosiuose būstuose, nepakankamai apšildomų butų, dėl tiekiamo karšto vandens nepakankamos temperatūros, netinkamos pastatų šildymo ir karšto vandens tiekimo sistemų priežiūros, dėl suvartoto šilumos kiekio paskirstymo daugiabučio namo gyventojams, dėl įmokų apskaičiavimo už suvartotą šilumą, šaltą bei karštą vandenį, dėl atsiskaitomųjų energijos apskaitos prietaisų įrengimo. Gyventojai taip pat skundėsi, kad savivaldybių paskirti daugiabučių gyvenamųjų namų bendrojo naudojimo objektų administratoriai netinkamai atlieka savo funkcijas, neteikia reikiamos informacijos apie įmokų apskaičiavimo tvarką už komunalinius patarnavimus. Įdiegus naują apmokėjimo tvarką už komunalinių atliekų išvežimą, Tarnyba gauna Vilniaus miesto gyventojų skundus, kuriuose pareiškėjai skundžiasi dėl komunalinių atliekų surinkimo, rūšiavimo ir išvežimo organizavimo trūkumų bei įmokų apskaičiavimo už komunalinių atliekų išvežimą. Dėl daugiabučių namų bendrojo naudojimo objektų administratorių veiklos trūkumų daugiausia nusiskundimų gauta iš Vilniaus apskrities ir visų pirma iš Vilniaus miesto gyventojų. Šios problemos aktualios Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių bei kitose apskrityse.

Dažnai vartotojai skundėsi dėl kelionių organizatorių teikiamų paslaugų ir oro vežimo paslaugų netinkamos kokybės (dažniausiai vartotojai skundžiasi dėl netinkamų apgyvendinimo paslaugų, kurios sudaro turizmo paslaugų rinkinį); dėl statybos ir remonto darbų netinkamos kokybės (dažniausiai vartotojai skundžiasi dėl plastikinių langų, šarvuotų durų įstatymo kokybės ir ypatingai dėl sutartinių įsipareigojimų nesilaikymo).

2007 m. Tarnyboje gauti vartotojų skundai (prašymai)

Eil. nr.	Skundo (prašymo) esmė	Kiekis	%
1.	Dėl kelionių organizatorių teikiamų paslaugų ir oro vežimo paslaugų netinkamos kokybės	395	4,3
2.	Dėl statybos darbų netinkamos kokybės	294	3,2
3.	Dėl finansinių ir draudimo paslaugų	138	1,5
4.	Dėl komunalinių paslaugų	634	6,9
5.	Dėl vartojimo sutarčių nesažiningų sąlygų taikymo	138	1,5
6.	Dėl teikiamų telekomunikacinių paslaugų netinkamos kokybės ir mokesčių skaičiavimo tvarkos už šias paslaugas	405	4,4
7.	Dėl įsigytų prekių ir teikiamų paslaugų netinkamos kokybės	5611	61,0
8.	Dėl maisto produktų netinkamos kokybės	156	1,7
9.	Dėl informacijos suteikimo vartotojų teisių apsaugos klausimais	1428	15,6
Viso:		9199	100

Pagal teritorinę administracinę šalies suskirstymą daugiausia vartotojų skundų gauta iš Vilniaus apskrities – 48.8% nuo bendro Tarnyboje gautų skundų skaičiaus, iš Kauno apskrities gauti vartotojų prašymai sudaro – 12,2%, iš Klaipėdos apskrities – 8,7%.

Tarnyboje 2007 m. gauti vartotojų skundai (prašymai) pagal Lietuvos Respublikos teritorinę administracinę suskirstymą

Eil. Nr.	Apskritis pavadinimas	Kiekis	%
1.	Vilniaus apskritis	4488	48,8
2.	Kauno apskritis	1120	12,2
3.	Klaipėdos apskritis	801	8,7
4.	Šiaulių apskritis	536	5,8
5.	Panevėžio apskritis	738	8,0
6.	Alytaus apskritis	286	3,1
7.	Marijampolės apskritis	348	3,8
8.	Utenos apskritis	275	3,0
9.	Telšių apskritis	332	3,6
10.	Tauragės apskritis	275	3,0
Viso:		9199	100,0

Institucijos vykdyta programa

2007 m. Tarnyba vykdė programą – **Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas.**

Programos tikslas – užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą visose vartojimo srityse.

Programos įgyvendinimas pagal atskirus uždavinius:

Programos uždavinys – efektyviai vykdyti įstatymais ir kitais teisės aktais Tarnybai priskirtas funkcijas.

Programos uždaviniui įgyvendinti vykdytų priemonių aprašymas

1. Įgyvendinti Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymo nuostatas.

Įgyvendinant Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymo nuostatas:

1. Parengtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos pavadinimo pakeitimo ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo“ projektas, kuris Lietuvos Respublikos Vyriausybės buvo priimtas 2007 m. balandžio 11 d.

2. Parengtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. liepos 15 d. nutarimo Nr. 789 „Dėl finansinės paramos vartotojų teises ginančioms asociacijoms teikimo“ pakeitimo“ projektas;

3. Parengtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. rugsėjo 21 d. nutarimo Nr. 1150 „Dėl valstybinės produktų saugos ekspertizės atlikimo ir apmokėjimo tvarkos patvirtinimo“ pakeitimo“ projektas, kuris pateiktas Teisingumo ministerijai;

4. Parengtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Valstybės institucijų informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarkos aprašo patvirtinimo“ projektas, kuriam 2008 m. pritarė Lietuvos Respublikos Vyriausybė.

5. Parengtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl įgaliojimų suteikimo, įgyvendinant Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 4 punktą“ projektas, kuris Lietuvos Respublikos Vyriausybės priimtas 2007 m. sausio 9 d. Minėtu nutarimu, Ūkio ministerija įgaliota iki 2008 m. liepos 1 d. parengti ir, suderinus su Tarnyba, patvirtinti Cheminio valymo ir skalbimo paslaugų teikimo taisyklės.

Tarnyboje pagal kompetenciją buvo atliekamas vartotojų skundų (prašymų) neteisminis nagrinėjimas dėl vartotojų teisių pažeidimų, teikti ieškiniai dėl vartotojų pažeistų teisių gynimo, buvo atliekama vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolė, nagrinėjami vartotojų skundai (prašymai) dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, vykdomos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme bei kituose teisės aktuose numatytos funkcijos bei pagal kompetenciją atliekama įstatymų ir kitų teisės aktų projektų analizė, teiktos išvados teismams, pagal kompetenciją taikytos įstatymų numatytos poveikio priemonės.

2007 m. Tarnyba nagrinėdama vartotojų skundus dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo ir įgyvendindama vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę priėmė 95 nutarimus. Taip pat Tarnyba 2007 m. iš viso išnagrinėjo 111 vartotojų skundų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, iš kurių 15 išspręsta taikiu būdu, o dėl 96 priimti Tarnybos nutarimai.

2007 m. gauta raštu, žodžiu, telefonu bei elektroniniu paštu 8133 vartotojų skundai (prašymai) dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo numatytų vartotojų teisių pažeidimų.

2. Vykdyti Produktų saugos įstatyme numatytas funkcijas.

2007 m. dėl Produktų saugos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 52-1673; 2001, Nr. 64-2324) pažeidimų gautos 67 bylos, iš kurių 61 – išnagrinėtos, 3 bylų nagrinėjimas sustabdytas. 2007 m. išnagrinėta 18 bylų, kurios buvo gautos 2006 m. Iš viso 2007 m. išnagrinėtos 79 Produktų saugos įstatymo pažeidimų bylos.

3. Įgyvendinti Reklamos, Alkoholio kontrolės ir Tabako kontrolės įstatymų nuostatas.

Tarnyba 2007 m. gavo 40 skundų dėl Reklamos įstatymo (Žin., 2000, Nr. 64-1937) pažeidimų (iš kurių 36 jau išnagrinėti) ir 52 skundus dėl Alkoholio kontrolės įstatymo (Žin., 1995, Nr. 44-1073; 2004, Nr. 47-1548) pažeidimų (iš kurių 47 jau išnagrinėti, 5 yra nagrinėjami šiuo metu).

2007 m. Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos ir Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba pateikė Tarnybai 15 Reklamos įstatymo pažeidimo protokolų su papildoma medžiaga. 2007 m. Tarnyba išnagrinėjo 14 bylų dėl Reklamos įstatymo pažeidimo.

2007 m. išnagrinėta 1 byla dėl Tabako kontrolės įstatymo (Žin., 1996, Nr. 11-281; 2003, Nr. 117-5317) bei 5 bylos dėl Alkoholio kontrolės įstatymo pažeidimo.

4. Įgyvendinti Mokėjimų įstatymo nuostatas.

Per 2007 m. Tarnyba gavo 32 skundus, išnagrinėjo 28 vartotojų skundus dėl Mokėjimų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 97-2775; 2003, Nr. 61-2753) nuostatų pažeidimo.

Tarnyba savo iniciatyva pradėjo tyrimą dėl 4 bendrovių, teikiančių finansines paslaugas, sutarčių atitikimo nesažiningų sąlygų kriterijams bei Mokėjimų ir kitų įstatymų nuostatomis.

2007 m. Tarnyba aktyviai dalyvavo rengiant Lietuvos poziciją dėl naujo Mokėjimų direktyvos projekto (15625/05 EK pasiūlymas – Europos Parlamento ir Tarybos direktyva dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje ir papildanti Direktyvas 97/7/EB, 2001/12/EB ir 2002/65/EB).

5. Įgyvendinti Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo nuostatas.

Per 2007 m. Tarnyba gavo 26 vartotojų skundus (prašymus) dėl Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo nuostatų pažeidimų bei poįstatyminių teisės aktų taikymo. Išnagrinėti 23 skundai. Tarnyba, vadovaudamasi minėto įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 2 punktu, teikė pastabas ir pasiūlymus dėl minėto įstatymo pakeitimo projekto nuostatų.

Programos uždavinys – tobulinti vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus, derinti juos su Europos Sąjungos teisės aktais, Valstybine vartotojų teisių apsaugos strategija.

Programos uždaviniui įgyvendinti vykdytų priemonių aprašymas:

1. Rengti teisės akto dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB dėl nesažiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje perkėlimo į nacionalinės teisės sistemą projektą.

Siekiant perkelti į Lietuvos nacionalinę teisę 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2005/29/EB dėl nesažiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje, parengtas ir su kitomis valstybės institucijomis, vartotojų asociacijomis bei verslo sektoriumi suderintas ir 2007 m. gruodžio 21 d. Lietuvos Respublikos Seime priimtas Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymu bus užtikrinta aukštesnio lygio vartotojų teisių apsauga, kadangi jame įtvirtintas bendras nesažiningos komercinės veiklos draudimas ir uždraudžiamos bet kokios nesažiningos komercinės veiklos, kurios Lietuvoje ir Europos Sąjungoje iki šiol nebuvo reglamentuotos ir draudžiamos, nors akivaizdžiai pažeisdavo vartotojų interesus. Bendras nesažiningos komercinės veiklos draudimas įgalins Tarnybą efektyviai taikyti sankcijas Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidėjams ir tinkamai ginti vartotojų interesus nuo nesažiningos komercinės veiklos.

2. Priėmus Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą dėl vartojimo kredito, rengti teisės akto, perkeliančio šios direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, projektą.

2007 m. Taryba atstovavo Lietuvos poziciją Europos Tarybos Generalinio sekretoriato Vartotojų informavimo ir apsaugos darbo grupės posėdžiuose dėl naujo Vartojimo kredito direktyvos projekto.

Vartojimo kredito direktyvos projektas buvo derinamas su Finansų ministerija, Lietuvos banku, Lietuvos bankų asociacija. Derinamos nuostatos dėl „Bendros kredito kainos metinės normos“, ikisutartinės informacijos, „Standartinės Europos vartojimo kredito informacijos“, informacijos, kuri privalo būti pateikta vartojimo kredito sutartyse.

3. Atstovauti Lietuvos Respublikos pozicijai ir interesams Europos Sąjungos institucijose vartotojų teisių apsaugos srityje (atašė).

Atstovauta Lietuvos Respublikos pozicijai ir interesams Europos Sąjungos institucijose vartotojų teisių apsaugos srityje: dalyvauta 48 oficialiuose Europos Sąjungos darbo grupių bei komitetų posėdžiuose. Taip pat dalyvauta įvairiuose neformaliuose susitikimuose su kitų valstybių narių atstovais derinant pozicijas vartotojų teisių apsaugos klausimais. Pagrindiniai Europos Sąjungos institucijose svarstyti klausimai vartotojų teisių apsaugos srityje (arba aktualūs vartotojų apsaugai) per ataskaitinį laikotarpį – direktyvos dėl vartojimo kredito projektas, Tarybos rezoliucija dėl Europos Sąjungos vartotojų politikos strategijos 2007-2013 m., direktyvos dėl teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pakeitimo projektas bei Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl sutartinės prievolės taikytinos teisės projekto (sutrumpintai vadinamo „Rome I projektu“) 5 straipsnis, kalbantis apie teisę, taikomą vartojimo sutartims.

4. Dalyvauti Europos Tarybos ir Europos Komisijos komitetų ir darbo grupių posėdžiuose, tarptautinių organizacijų susitikimuose, vartotojų teisių apsaugos klausimais.

Per 2007 m. buvo gauti 53 kvietimai dalyvauti Europos Tarybos ir Europos Komisijos komitetų ir darbo grupių posėdžiuose, tarptautinių organizacijų susitikimuose vartotojų teisių apsaugos klausimais. Tarybos darbuotojai per ataskaitinį laikotarpį dalyvavo 50 tokių susitikimų ir posėdžių (iš jų 12 posėdžių dalyvavo Lietuvos Respublikos teisėsaugos atašė teisingumo ir vartotojų reikalams).

Programos uždavinys – Vykdyti vartotojų ir verslininkų švietimą, vartotojų teisių apsaugos srityje. Programos uždaviniui įgyvendinti vykdytų priemonių aprašymas:

1. Organizuoti ir vykdyti vartotojų švietimą, rengti mokymus, rinkti, kaupti ir analizuoti vartotojams aktualią informaciją (VšĮ Vartotojų švietimo centras).

2007 m. VšĮ Vartotojų švietimo centras (toliau – VŠC) pradėjo kaupti tiriamąją medžiagą vartotojo elgsenos stebėsenai. Remdamasis atliktų empirinių tyrimų duomenimis (apklausta apie 300 vartotojų), kuriamas Vartotojo elgsenos modelis, kurio vienas iš pagrindinių tikslų yra identifikuoti ir numatyti Lietuvos vartotojų elgsenos perspektyvą, leisiančią išryškinti pagrindinius vartotojų teisių pažeidimus, sąmoningo vartojimo problemas ir pasiūlyti jų sprendimų būdus.

2007 m. VŠC suorganizavo 21 seminarą vartotojams ir pardavėjams. VŠC kartu su Tarybos apskričių skyriais, bendradarbiaudamas su AB banku „Snoras“ ir AB „Šiaulių bankas“ suorganizavo 11 seminarų apie finansines paslaugas ir vartotojų teisių apsaugą verslininkams ir paslaugų teikėjams: UAB „Senukų prekybos centre“, Švarumo centre „Joglė“, Zarasų rajono verslo informacijos centre, Lazdijų rajono verslo informacijos centre, Šiaulių rajono verslo informacijos centre, Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centre, Varėnos turizmo ir verslo informacijos centre, Šalčininkų rajono verslo informacijos centre, Kauno krašto pramonininkų ir darbdavių asociacijoje Žemės ūkio bendrijoje „Merkys“.

Vykdydamas tikslinių vartotojų grupių švietimą VŠC organizavo renginius, paskaitas bei akcijas jaunimui, specialiuosius poreikius turintiems asmenims, bedarbiams, pagyvenusiems kaimo piliečiams.

Informaciniai leidiniai. 2007 m. VŠC prisidėdamas prie tarptautinės iniciatyvos - apgavysčių prevencijos mėnesio, parengė ir išleido 2007 m. kalendorių „Nebūk apgautas!“, kuriame pateikiama naudinga informacijos apie dažniausiai pasitaikančias apgavystes. Šis kalendorius kartu su žymekliais buvo išplatintas Vilniaus miesto bibliotekose, pristatytas seminaruose ir kitų renginių metu. Kalendorius platinamas ir Lietuvos regionuose per Tarnybos apskričių skyrių vedėjus.

VŠC, bendradarbiaudamas su Tarnyba išleido informacinį leidinį „Vartojimo kreditas – ką turi žinoti vartotojas“. Leidinyje aiškiai ir suprantamai pateikiama svarbiausia informacija apie vartojimo kredito sutartį, patarimai imant vartojimo paskolas, palūkanų apskaičiavimo pavyzdžiai ir kita vartotojams naudinga informacija. Taip pat 2007 m. VŠC išleido *Jaunimo serijos* pirmąjį mokomąjį leidinį „Vaivorykštė mano lėkštėje“ ir serijos *Parankinė knyga vartotojui* informacinį leidinį „Noriu žinoti“.

2. Informuoti tikslines auditorijas respublikiniu ir regioniniu lygmeniu (apskirtyse, savivaldybėse ir seniūnijose) aktualiais vartotojų teisių gynimo klausimais.

Per 2007 m. respublikinėje ir regioninėje spaudoje bei elektroninės žiniasklaidos priemonėse, atsižvelgiant į tikslinių auditorijų poreikius, paskelbtas 321 straipsnis, interviu; 274 kartų dalyvauta radijo ir 71 kartą televizijos laidose, skirtose vartotojų švietimui ir informavimui, paskelbta 16 pranešimų žiniasklaidai informaciniuose interneto portaluose.

Iš viso per 2007 m. parengtos bei paskleistos 682 vartotojų informavimo priemonės.

3. Teikti finansinę paramą vartotojų teises ginančioms asociacijoms Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. liepos 17d. nutarimo Nr. 789 „Dėl finansinės paramos vartotojų teises ginančioms asociacijoms teikimo“ nustatyta tvarka.

2007 m. suteikta finansinė parama vartotojų asociacijoms pagal nustatytas prioritetines kryptis (finansinė parama suteikta 5 vartotojų asociacijų projektams iš 15 pateiktų) bei institucinei veiklai vykdyti (finansinė parama suteikta 7 vartotojų asociacijoms iš 9 pretendavusių).

2007 m. parengtas naujų Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklių projektas, kuris pateiktas svarstymui Teisingumo ministerijai.

Programos uždavinys – Bendradarbiauti ir organizuoti keitimąsi informacija su Europos Sąjungos valstybėmis narėmis ir tarptautinėmis organizacijomis bei kitomis institucijomis.

Programos uždaviniui įgyvendinti vykdytų priemonių aprašymas:

1. Keistis informacija su Europos Komisija apie pateiktus į rinką pavojingus vartotojų sveikatai gaminius ir šiems gaminiams taikytas rinkos ribojimo priemones (RAPEX).

Per 2007 m. Tarnyba iš Europos Komisijos per RAPEX sistemą gavo **1583** skubius pranešimus apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, kurie buvo rasti Europos Sąjungos rinkoje. Iš jų **33** pranešimus pateikė Lietuva.

Per 2007 m. Tarnyba išsiuntė:

Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai prie Ūkio ministerijos – 1487 pranešimus;

Valstybinei kelių transporto inspekcijai prie Susisiekimo ministerijos – 90 pranešimų;

Valstybinei vidaus vandenų inspekcijai – 5 pranešimus;

Lietuvos Respublikos ginklų fondui – 1 pranešimą apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, gautą iš Europos Komisijos.

Daugiausiai pranešimų apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius pagal prekės grupę yra gaunama dėl žaislų – 491 pranešimas, transporto priemonių bei jų dalių – 187, elektrinių prietaisų – 183, kitų prekių – 155, apšvietimo įrangos – 106, kosmetikos ir higienos priemonių – 100, vaikų priežiūros prekių – 66, aprangos prekių – 54, namų apyvokos daiktų – 39 ir kt.

Pagal prekės keliamą pavojų, daugiausiai pranešimų pateikta dėl galimybės paspringti ir uždusti mažomis dalimis esančiomis žaisluose ar kitose vaikams skirtuose gaminiuose – 341, elektros smūgio pavojaus – 264, pavojaus susižeisti – 225, apsinuodijimo pavojaus – 171,

nudegimo ir gaisro pavojaus – 166, cheminių medžiagomis ar jų junginių poveikio sveikatai – 135, prekių, kurios kelia pavojų vartotojų klausai ar regėjimui – 50.

2007 m. Tarnyba iš Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos gavo 33 pranešimus apie Lietuvos Respublikos rinkoje surastus vartotojų sveikatai pavojingus gaminius. Pagal prekių grupes, vartotojų sveikatai nesaugiais gaminiiais buvo pripažinti žaislai (17 pranešimų), elektriniai prietaisai (6 pranešimai), transporto priemonės ir jų dalys (4 pranešimai), baldai (3 pranešimai), nešiojamas šviestuvai, aukšta vaiko kėdė ir stovas kampiniam šlifuokliui (po 1 pranešimą). Žaislai buvo pripažinti nesaugiais, dėl tokių priežasčių: plastmasėje nustatytas ftalatų kiekis viršija leistiną ribą, žaisle esančios detalės yra aštriais kampais, smulkios detalės, kuriomis vaikai galima paspringti, netinkamai nurodyta žaislo vartotojų grupė ir pan. Elektrotechnikos prekės ir šviestuvai pripažįstami vartotojų sveikatai pavojingais gaminiiais dėl netinkamos laidų izoliacijos, laidų sujungimo ir tam tikrų gaminių ženklavimo nebuvimo ar netinkamo ženklavimo.

2. *Efektyviai atstovauti Lietuvos vartotojų interesus Europos Sąjungoje ir Europos Sąjungos vartotojų interesus Lietuvoje (VšĮ Europos vartotojų centras).*

VšĮ Europos vartotojų centras (toliau – EVC) per 2007 m. gavo 99 vartotojų skundus, iš kurių 75 buvo išnagrinėti per 2007 m., taip pat gavo 425 informacijos paklausimus ir į juos visus atsakė.

2007 m. EVC surengė seminarą „Informacijos apie vartotojų teises sklaida turizmo sektoriuje“. EVC kartu su Europos Komisijos atstovybe Lietuvoje surengė minėjimą, skirtą Europos vartotojų dienai. EVC suorganizavo konferenciją „Lietuvos vartotojas vieningoje ES ekonominėje erdvėje: dabartis ir perspektyvos“. Kartu su Vartotojų švietimo centru Vilniaus darbo biržos jaunimo centre suorganizavo darbo grupę, skirtą aptarti aktualiausias problemas, su kuriomis susiduria vartotojai Europoje. 2007 m. EVC Vilniaus darbo biržos jaunimo centre suorganizavo darbo grupę, kurios metu buvo aptartos problemos, su kuriomis susiduria jaunoji vartotojų karta. EVC suorganizavo Baltijos šalių Europos vartotojų centrų susitikimą, kuriame dalyvavo Lietuvos, Latvijos, Estijos Europos vartotojų centrų atstovai. Susitikimo pagrindinis tikslas buvo aptarti pagrindines problemas, su kuriomis susiduria šių šalių vartotojai, taip pat suplanuoti bendrą Lietuvos EVC, Latvijos EVC ir Estijos EVC leidinį. 2007 m. EVC suorganizavo tarptautinę konferenciją „Neteisminė ginčo sprendimo tvarka – dar viena galimybė vartotojams“. EVC suorganizavo tarptautinį seminarą „Europos vartotojai Lietuvoje“ bei seminarą „Apgavystės internete ir vartotojų teisių apsauga“.

EVC 2007 m. parengė iš išleido šias informacines priemones:

Knygelė „Baltijos šalių svečiui. Vartotojo gidas“; knygelė „Kelionių patarėjas“; brošiūra „2005 – 2006 m. ataskaita“; brošiūra „Pirkimas Švedijoje“; brošiūra „Pirkimas Lietuvoje“; lankstukas „Pirkimas Lietuvoje“; lankstinukas „Paslaugos Lietuvoje“; lankstinukas „Turizmas Lietuvoje“; lankstinukas apie EVC; naujienlaiškis; EVC 2008 m. kalendorius; informacinės EVC kortelės; knygoje „Ką daryti?...“ išspausdintas straipsnis „Ką verta žinoti, kad iš kelionės grįžtume puikios nuotaikos“.

Pateikti 5 pranešimai spaudai, išspausdinta 19 straipsnių spaudoje, 25 internetiniuose portaluose pateikta informacija, susijusi su EVC veikla ir vartotojų teisių apsauga.

Taip pat EVC atstovai dalyvavo „Žinių radijo“, „Lietuvos radijo“, „Kapsų radijo“ (keturių laidų ciklas) ir „M – 1“ radijo laidose, taip pat „Aukštaitijos televizijos“ laidoje „Europa ir mes“ bei „Žiniuose“.

EVC informacinė medžiaga buvo platinama Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teritoriniuose skyriuose, turizmo informacijos centruose, Vilniaus tarptautiniame oro uoste, Vilniaus geležinkelio stotyje, Vilniaus autobusų stotyje, kituose Europos vartotojų centrų tinklo ECC-Net Europos vartotojų centruose, EURES biuruose, Europe Direct atstovybėse, Europos Komisijos atstovybėje ir kitose organizacijose.

3. Dalyvauti ICPEN veikloje ir šios organizacijos narių vykdomuose projektuose.

Lietuvai ICPEN tinkle atstovaujanti Tarnyba 2007 m. dalyvavo daugumoje ICPEN priemonių. 2007 m. įvyko 2 ICPEN susitikimai: 2007 m. balandžio mėn. susitikimą Krokuvoje organizavo ICPEN pirmininkavusi Lenkija, 2007 m. lapkričio mėn. Santjage susitikimą organizavo ICPEN pirmininkaujanti Čilė.

Lietuva dalyvavo viename ICPEN susitikime (Krokuvoje) bei tinklo vykdomoje veikloje:

1. Interneto naršymo diena – 2007 m. rugsėjo mėnesį Tarnyba, kartu su kitomis ICPEN narėmis vykdė interneto naršymo kampaniją.

2. Apgavysčių prevencijos mėnuo – 2007 m. vasario-kovo mėn. Tarnyba, kartu su kitomis ICPEN narėmis, vykdė Apgavysčių prevencijos mėnesio kampaniją, kai per radiją, spaudą, internetą buvo teikiama informacija vartotojams apie apgaulės, jų atpažinimo būdus ir patarimus, kaip išvengti apgavysčių. Šios kampanijos įgyvendinimui buvo sudaryta darbo grupė iš atsakingų valstybės ir teisėsaugos institucijų.

3. Dalyvavimas ICPEN Strategijos rengimo darbo grupėje – Lietuva kartu su kitomis šalimis (Belgija, Pietų Korėja, Kanada, Vokietija, Olandija, Norvegija, Lenkija, Jungtine Karalyste ir JAV) dalyvavo darbo grupėje, kuri parengė ir 2007 m. ICPEN konferencijoje Krokuvoje pristatė ICPEN Strategijos projektą.

4. Atstovauti vartotojų interesams, dalyvaujant Europos neteisminio tinklo finansinių paslaugų sektoriuje (FIN-Net) veikloje.

Tarnybos direktorius Feliksas Petrauskas patvirtintas FIN-Net Priežiūros komiteto nariu. 2007 m. įvyko 3 FIN-Net narių susitikimai - 2007 rugsėjo 26-28d. Londone, Jungtinėje Karalystėje, įvyko FIN-Net narių išplėstinis susitikimas. Šių susitikimų metu buvo aptartas FIN-Net naujas internetinis puslapis, 2006 metų statistinė ataskaita; apklausos rezultatai dėl nacionalinių ADR (neteisminio ginčų nagrinėjimo). Aptartas Supratimo memorandumas – rezultatų pristatymas apie galimas problemas atsižvelgiant į FIN-Net narių apklausą; tarptautinių ginčų vertimas – taisyklės ir praktika. Pristatytas siūlomas FIN-Net atsakymas dėl Žaliosios knygos dėl mažmeninių finansinių paslaugų – diskusija dėl siūlomo atsakymo – Lietuva pritarė šio atsakymo tekstui. Europos Komisija pristatė paskutines naujienas, susijusias su finansinių paslaugų sektoriaus vystymusi.

Patvirtintų asignavimų panaudojimas

2007 m. vykdytai programai „Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas“ buvo skirti asignavimai – **6522,3 tūkst. Lt.** Panaudota – **6360,8 tūkst. Lt. (97,5%).**

Kita svarbi informacija

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-2008 m. programos įgyvendinimo priemonės, numatytų Tarnybai 2007 m. vykdymas

1. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-2008 m. programos įgyvendinimo priemonė Nr. 68. Atlikti Reklamos įstatymo nuostatų, draudžiančių daryti žalinga moralinį ir fizinį poveikį vaikams, įgyvendinimo monitoringą.

2007 m. Tarnyba atliko išsamią reklamos poveikio vaikams bei gyventojams analizę. Teisės aktų reglamentuojančių reklamą įvertinimui Tarnyba pasitelkė Vilniaus universiteto, M. Romerio universiteto ir Vilniaus pedagoginio universiteto mokslininkus. Buvo atlikti moksliniai tyrimai „Reklamos teisinis reglamentavimas: Lietuvos ir ES patirtis. Problemos ir perspektyvos”,

„Reklamos poveikio vaikams įvertinimas. Problemos ir sprendimo būdai. Prevencijos - edukacijos priemonių parinkimas”, „Reklamos poveikio gyventojams įvertinimas. Reklamos poveikio kontrolės priemonės”, išanalizuoti Lietuvos Respublikos teisės aktai, reglamentuojantys reklamą, atliktas jų atitikimo Europos Sąjungos teisiniam reglamentavimui įvertinimas, apžvelgta Europos teisinių institucijų veikla, nagrinėjant reklamos bylas.

Tarnyba, įvertinusi savo patirtį bei siekdama apžvelgti situaciją reklamos kontrolės rinkoje, kreipėsi į eilę valstybinių rinkos priežiūros institucijų: Lietuvos radijo ir televizijos komisiją, Sveikatos apsaugos ministeriją, Vaiko teisių apsaugos tarnybą, Reklamos biurą ir kt. Atlikta minėtų institucijų veiklos, susijusios su reklamos poveikio vaikams, prevencinė apžvalga. Įvertinti kiti iki šiol atlikti tyrimai, kuriuos inicijavo valstybinės institucijos, atsakingos už reklamos rinkos priežiūrą bei neigiamą poveikį nepilnamečių vystymuisi darančios informacijos sklaidą. Tyrimų apžvalga leido plačiau įvertinti reklamos poveikio tendencijas Lietuvos gyventojams.

2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-2008 m. programos įgyvendinimo priemonė Nr. 404. Bendradarbiauti su verslo informacijos centrais, siekiant šviesti verslininkus vartotojų teisių apsaugos klausimais, taip vykdyti vartotojų teisių pažeidimų prevenciją.

2007 m. Tarnyba ir Lietuvos prekybos įmonių asociacija pasirašė susitarimą dėl bendradarbiavimo, kurio tikslas – siekti abiem šalims priimtinių uždavinių ir tikslų užtikrinant efektyvesnę vartotojų teisių apsaugą, ugdant gerai informuotus ir gebančius pasinaudoti savo teisėmis vartotojus. Kartu su VŠC numatyta organizuoti mokymus ir seminarus įvairių grandžių verslo sektoriaus atstovams.

Bendradarbiaujant su verslo informacijos centrais 2007 m. regionuose įvyko 18 seminarų („Finansinės paslaugos ir vartotojų teisės“, „Pardavėjų, paslaugų teikėjų pareigos vartotojui“, „Vartotojo teisės. Pažeistų teisių gynimo būdai“, „Verslininkų informavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais bei teisinės metrologijos priežiūros srityje“, „Verslo finansavimo galimybės. Vartotojų teisių apsaugos aktualijos“, „Vartotojų teisės ir jų gynimas“, „Informacinių technologijų panaudojimas turizmo ir poilsio paslaugų versle“, „Darbo teisė buhalteriams“, „Paslaugų vartotojų teisės. Kirpyklų, soliariumų, baseinų, tatuiruočių bei grožio kabinetų teikiamos paslaugos ir jų atitikimas teisės aktuose nustatytiems saugos reikalavimams“, „Nesąžiningos sutarčių sąlygos“, „Naujos redakcijos Vartotojų teisių apsaugos įstatymas ir vartotojų teisės“, „Vartotojų teisės ir jų gynimas“, „Vartotojų teisės“, „Praktiniai patarimai vartotojų teisės klausimais“, „Turizmo paslaugos: vartotojų ir paslaugų teikėjų teisės ir pareigos“, „Vartotojai ir verslininkai: teisės ir pareigos“, „Vartojimo kreditas. Vartotojų teisės ir galimybės“, „Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje“, „Vartotojų teisių apsaugos aktualijos“), kuriuose pranešimus skaitė Tarnybos atstovai.

Vartotojų dienos minėjimuose apskrityse, kurių metu buvo skaitomi pranešimai ir diskutuojama aktualiais vartotojų teisių apsaugos klausimais, dalyvavo ir verslo atstovai.

2007 m. Lietuvos prekybos įmonių asociacijos narių metiniame susirinkime skaitytas pranešimas „Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje“.

IV-ame kasmetiniame seminare „Kosmetikos gaminiai: naujausių teisės aktų apžvalga, gaminių sauga bei kontrolė rinkoje“ skaitytas pranešimas „Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje: ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, reikalavimai reklamai, produktų saugai“.

Turizmo paslaugų organizatoriams skirtame seminare skaitytas pranešimas „Dažniausiai pasitaikantys turizmo paslaugų vartotojų nusiskundimai“.

3. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-2008 m. programos įgyvendinimo priemonė Nr. 407. Plėtoti Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos struktūrinių padalinių veiklą, kad gerėtų vartotojų teisių apsaugos paslaugų prieinamumas regionuose.

Tarnybos struktūriniai padaliniai kartu su kitomis rinkos priežiūros institucijomis koordinuoja vartotojų teisių apsaugą regionuose. Šiuo metu visose apskrityse yra įkurti ir veikia Tarnybos struktūriniai padaliniai, užtikrinantys vartotojų teisių apsaugos modelį (centras + regionas + seniūnija ir atvirkščiai). 2007 m. **regioninėje žiniasklaidoje** (radijas, televizija, spauda ir

elektroninė žiniasklaida) paskelbtos 522 vartotojų informavimo priemonės. 2007 m. Tarnybos apskričių skyriai išnagrino 4626 vartotojų prašymų (skundų) gautų raštu, elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu.

4. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-2008 m. programos įgyvendinimo priemonė Nr. 698. Siekiant užtikrinti vartotojų teisių apsaugą nuo nesąžiningos įmonių komercinės veiklos, perkelti į nacionalinę teisę Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005 m. gegužės 11 d. 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje nuostatas.

Siekiant perkelti į Lietuvos nacionalinę teisę 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje, parengtas ir su kitomis valstybės institucijomis, vartotojų asociacijomis bei verslo sektoriumi suderintas ir 2007 m. gruodžio 21 d. Lietuvos Respublikos Seime priimtas Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas.

Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymu bus užtikrinta aukštesnio lygio vartotojų teisių apsauga, kadangi jame įtvirtintas bendras nesąžiningos komercinės veiklos draudimas ir uždraudžiamos bet kokios nesąžiningos komercinės veiklos, kurios Lietuvoje ir Europos Sąjungoje iki šiol nebuvo reglamentuotos ir draudžiamos, nors akivaizdžiai pažeisdavo vartotojų interesus. Bendras nesąžiningos komercinės veiklos draudimas įgalins Tarnybą efektyviai taikyti sankcijas Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidėjams ir tinkamai ginti vartotojų interesus nuo nesąžiningos komercinės veiklos.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 m. strategijos įgyvendinimo priemonių, numatytų Tarnybai 2007 m. vykdymas

1.1.1. Kartą per metus rengti nepriklausomų ekspertų tyrimus, kaip ginami teisėti vartotojų interesai.

Norint atskirai įvertinti reklamos poveikį vaikams ir gyventojams buvo atlikti moksliniai tyrimai. Vilniaus pedagoginis universitetas mokslininkai gilinosi į reklamos poveikio vaikams įvertinimą ir atliko mokslinį tyrimą tema „Reklamos poveikio vaikams įvertinimas. Problemos ir sprendimo būdai. Prevencijos – edukacijos priemonių parinkimas“. M. Romerio universiteto mokslininkai, siekdami įvertinti reklamos poveikį gyventojams, atliko mokslinį tyrimą tema „Reklamos poveikio gyventojams įvertinimas. Reklamos poveikio kontrolės priemonės“, siekdami įvertinti reklamos poveikį gyventojams. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba Europos Sąjungos teisės reikalavimų, Lietuvos teisės reikalavimų analizei bei Europos Sąjungos teisės reklamos srityje įgyvendinimo Lietuvos teisėje analizei atlikti pasitelkė Vilniaus universiteto mokslininkus. Buvo atliktas mokslinis tyrimas tema „Reklamos teisinis reglamentavimas: Lietuvos ir ES patirtis. Problemos ir perspektyvos“, kurio metu buvo išanalizuoti Lietuvos Respublikos teisės aktai, reglamentuojantys reklamą, atliktas jų atitikimo Europos Sąjungos teisiniui reglamentavimui įvertinimas, apžvelgta Europos teisinių institucijų veikla nagrinėjant reklamos bylas.

1.2.1. Nustatyti Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatyme veiksmingesnes ekonomines sankcijas ir jų taikymo tvarką.

Įgyvendinant šią priemonę, buvo parengtas Produktų saugos įstatymo pakeitimo įstatymo projektas, kuris 2007 m. lapkričio 19 d. raštu Nr. 4-3966 buvo pateiktas Teisingumo ministerijai. Atsižvelgiant į Teisingumo ministerijos pateiktas pastabas, projektas pakoreguotas ir pakartotinai 2007 m. gruodžio 14 d. raštu Nr. 4-4419 pateiktas Teisingumo ministerijai.

1.3.1. Atstovaujant Lietuvos vartotojų interesams, parengti bendradarbiavimo susitarimus tarp Lietuvos, Europos Sąjungos valstybių narių ir Rytų Europos valstybių institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą.

2007 m. buvo bendradarbiaujama su Latvijos bei Estijos valstybinėmis vartotojų teisių apsaugos institucijomis pagal pasirašytą bendradarbiavimo susitarimą. Įvyko du susitikimai: birželio mėnesį Taline ir gruodžio mėnesį Rygoje.

1.3.2. Dalyvauti tarptautinių vartotojų teisių apsaugos tinklų (ICPEN, FIN-Net, ECC-Net, BEUC) veikloje, taip didinti vartotojų pasitikėjimą Europos Sąjungos vidaus rinka.

Lietuvai ICPEN tinkle atstovaujanti Tarnyba 2007 m. dalyvavo daugelyje ICPEN priemonių: metiniame ICPEN narių susitikime Krokuvoje, vykdė „Apgaulių prevencijos mėnesio“ kampaniją, dalyvavo ICPEN strateginio plano rengimo darbo grupėje. Lietuva nedalyvauja kiekvieną mėnesį vykstančiose ICPEN telekonferencijose, nes neturi tam reikalingos įrangos, tačiau nuolat seka šių telekonferencijų svarstytus klausimus.

Dalyvaujant Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) veikloje EVC nagrinėjo vartotojų skundus, konsultavo vartotojus apie Lietuvos ir kitų ES šalių teisės aktuose įtvirtintas vartotojų teises bei pareigas, galimybes ginti pažeistas vartotojų teises, procedūrinius skundų nagrinėjimo terminus, galimus būsimus sprendimus. Buvo organizuojami seminarai ir konferencijos aktualiais vartotojų teisių apsaugos klausimais. EVC 2007 m. rengė ir leido informacines priemones, kurias platino Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teritoriniuose skyriuose, turizmo informacijos centruose, Vilniaus tarptautiniame oro uoste, Vilniaus geležinkelio stotyje, Vilniaus autobusų stotyje, kituose Europos vartotojų centrų tinklo ECC-Net Europos vartotojų centruose, EURES biuruose, Europe Direct atstovybėse, Europos Komisijos atstovybėje ir kitose organizacijose.

2007 m. įvyko 3 FIN-Net narių susitikimai. Šių susitikimų metu buvo aptartas FIN-Net naujas internetinis puslapis, 2006 metų statistinė ataskaita; apklausos rezultatai dėl nacionalinių ADR (neteisminio ginčų nagrinėjimo). Aptartas Supratimo memorandumas – rezultatų pristatymas apie galimas problemas atsižvelgiant į FIN-Net narių apklausą; tarptautinių ginčų vertimas – taisyklės ir praktika. Pristatytas siūlomas FIN-Net atsakymas dėl Žaliosios knygos dėl mažmeninių finansinių paslaugų – diskusija dėl siūlomo atsakymo – Lietuva pritarė šio atsakymo tekstui. Europos Komisija pristatė paskutines naujienas, susijusias su finansinių paslaugų sektoriaus vystymusi.

1.3.3. Vykdyti bendrus vartotojų teisių apsaugos projektus, bendradarbiaujant valstybės ir savivaldybių institucijoms, vartotojų asociacijoms, mokslo ir studijų institucijoms.

2007 m. Tarnyba vykdė apklausą tema: „2006 m. Lietuvos savivaldybėse gauti vartotojų prašymai (skundai)“. Apklausos tikslas: nustatyti savivaldybių aktyvumą ginant vartotojų teises. Apklausą atlikta: bendradarbiaujant su savivaldybių paskirtais atstovais vartotojų informavimui ir konsultavimui. Apklausą atliko Tarnybos apskričių skyrių vedėjai. Gauti rezultatai leido parinkti teisingas vartotojų švietimo informavimo priemones, vykdyti vartotojų, verslininkų švietimą.

1.3.4. Parengti Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo projektą dėl valstybės institucijų informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

Parengtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl valstybės institucijų informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai“ projektas, kuriam 2008 m. pritarė Lietuvos Respublikos Vyriausybė.

2.1.4. Kaupti, analizuoti ir viešai skelbti duomenis apie pavojingus bei prastos kokybės produktus ir jų keliamą riziką.

Tarnyba 2007 m. talpino Tarnybos interneto svetainėje <http://www.vartotojoteises.lt> apibendrintas Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos teikiamas Skubiųjų pranešimų apie pavojingus maisto produktus ir pašarus, tiekiamus į rinką, sistemos (RASFF) ataskaitų analizes, taip pat iš Europos Komisijos per skubaus keitimosi sistemą RAPEX gautus pranešimus apie pavojingus gaminius. Taip pat minėtame Tarnybos tinklalapyje bei leidinio „Valstybės žinios“ priede

„Informaciniai pranešimai“ skelbiamos Tarnybos priimtų nutarimų dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimų rezoliucinės dalys, kuriomis visuomenė informuojama apie pavojingų produktų pateikimą į rinką.

2.1.5. Viešai skelbti informaciją apie ūkio subjektus, įdiegusius geros verslo praktikos kodeksus.

Raštiškai kreiptasi į Lietuvos aludarių asociaciją ir Lietuvos prekybos įmonių asociaciją, prašant pateikti šių asociacijų priimtus ir jos narių pasirašytų kodeksų elektronines versijas.

Pateiktos versijos patalpintos Tarnybos interneto svetainėje skiltyje – *Bendradarbiavimas. Bendradarbiavimas Lietuvoje. Sąžininga verslo praktika. Etikos kodeksai.*

2.1.6. Tirti rinkos pokyčius ir jų poveikį vartotojams.

2007 m. Tarnybos apskričių skyriai atliko apklausą tema: „*Kainų pokyčių tyrimas*“. Stambiausiuose prekybos centruose kainų pokyčiai, įvertinus kainų pokyčių tendencijas, pastebėtas kainų kilimas daugelio maisto prekių grupių, pasitaikė ir kainų sumažinimo atvejų. Tyrimas vykdytas: stambiausių prekybos tinklų „Iki“, Rimi“, „Maxima“ bei „Norfa“ parduotuvėse. Tirtos tos pačios ar tam tikros produktų grupės ir analogiškos prekių rūšys.

Išanalizavus gautus duomenis nuspręsta su gautais rezultatais supažindinti atsakingas rinkos priežiūros institucijas, parengti atitinkamas vartotojų informavimo ir vartotojų švietimo priemones, skatinti verslininkus atsižvelgti į šiuos kainų pokyčius, juos valdyti. Pasitelkus Vartotojų švietimo centrą organizuoti seminarus, paskaitas ir į šį procesą įtraukti vartotojų asociacijas. Periodiškai vykdyti kainų stebėseną.

Siekiant nustatyti savivaldybių aktyvumą ginant vartotojų teises, Tarnybos apskričių skyriai, bendradarbiaudami su savivaldybių paskirtais atstovais vartotojų informavimui ir konsultavimui, atliko 2006 m. Lietuvos savivaldybėse gautų vartotojų prašymų (skundų) analizę, apklausos būdu išsiaiškino prašymų (skundų) problematiką. Gauti rezultatai naudojami vykdant vartotojų informavimą ir švietimą.

Atlikus analizę su gautais rezultatais supažindinta Savivaldybių asociacija bei kitos rinkos priežiūros institucijos. Lyginant 2004 ir 2006 metų Savivaldybėse gautų skundų duomenis, nustatytas skundų padidėjimas visose apskrityse. Tai lemia didesnis piliečių aktyvumas, galimai susietas su tuo, kad vartotojai jau žino savo teises, žino kur kreiptis ir bando išspręsti iškilusias problemas. Kadangi savivaldybės koordinavimo sritys neapima visų vartojimo sričių - vartotojai kreipiasi į Tarnybą ar jos skyrius apskrityse.

2.3.2. Didinti vartotojų asociacijų pajėgumus – rengti mokymus įgūdžiams ugdyti ir žinioms plėsti, skatinti jungtis į tinklus.

Teisingumo ministerijoje vykusiuose posėdžiuose, pradėtos diskusijos su vartotojų asociacijomis, skatinant jas jungtis į stambesnius darinius, siekiant sukurti keletą stambesnių vartotojų asociacijų atstovaujančių Aljansų, Susivienijimų ir pan. Vartotojų asociacijoms pasiūlyta stambesnius darinius formuoti pagal atstovaujama interesų pobūdį ir pan.

2.3.3. Parengti valstybės tarnautojų mokymo programą, supažindinančią su vartotojų teisių apsaugos pagrindais

2007 m. Tarnyba parengė valstybės tarnautojų mokymo programą, supažindinančią su vartotojų teisių apsaugos pagrindais.

3.1.1 Sukurti vartotojus šviečiančių organizacijų bei institucijų duomenų bazę, kad tikslingai ir efektyviai būtų skleidžiamos metodinės informacinės priemonės vartotojų teisių apsaugos klausimais.

Sukurta vartotojus šviečiančių organizacijų bei institucijų duomenų bazė patalpinta Tarnybos interneto svetainėje www.vartotojoteises.lt.

3.1.2. Šviesti tam tikras vartotojų grupes (jaunimą, neįgaliuosius, senyvus asmenis ir kitus) pagal specifinius vartotojų poreikius.

VŠC, įgyvendindamas Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos strategijoje numatytas priemones ir atsižvelgdamas į specifinius įvairių socialinių grupių vartotojų poreikius, ypatingą dėmesį skyrė tikslinių grupių švietimui.

Jaunimas. Įvairių lygių mokymo įstaigose (Kauno Šilainių, Vilniaus Ažuolyno ir Naujininkų vidurinėse mokyklose; Kuršėnų politechnikos mokykloje; Kauno ir Marijampolės kolegijose; Vilniaus pedagoginiame universitete) suorganizuotos paskaitos/seminarai apie įvairias vartotojų teises ir jų apsaugą Lietuvoje ir Europoje. Be to, organizuotas paskaitų ciklas užsienio šalių studentams apie vartotojų teisių įgyvendinimą Lietuvoje. Ypatinga reikšmė, ugdant vartotojų kompetenciją, skiriama ugdomosioms akcijoms, todėl VŠC Vilniaus viduriniuose mokyklose organizavo akciją „Vaivorykštė mano lėkštėje“.

Specialiuosius poreikius turintys asmenys. Organizuota ugdomoji vartotojų akcija Lietuvos kurčiųjų ir neprigirdinčiųjų ugdymo centre „Žinok, ką valgai“. Jos metu specialiųjų poreikių turintiems asmenims (kurtiesiems ir neprigirdintiesiems) buvo sudaryta galimybė geriau suvokti ir įsisavinti informaciją apie pieno produktus ir jų naudingąsias savybes. Mokiniai buvo motyvuojami daugiau vartoti pieno produktų bei domėtis produktų ženklinimu ir sauga.

Pagyvenę kaimo piliečiai. Senyvo amžiaus gyventojams suorganizuoti seminarai Širvintų rajono Janiūnų ir Trakų rajono Paluknės seniūnijose gyventojams. Seminarų metu buvo aptartos daiktų gražinimo ir keitimo taisyklės, pirkėjo teisės ir pareigos bei pasitaikančios telefoninės apgavystės.

Bedarbiai. Vilniaus darbo biržos Jaunimo darbo centre perskaityta eilė paskaitų apie vartotojų teises ir jų gynimą.

3.1.4. Leisti ir platinti informacinę medžiagą vartotojams jų teisių apsaugos klausimais.

2007 m. respublikinėje ir regioninėje spaudoje bei elektroninės žiniasklaidos priemonėse, atsižvelgiant į tikslinių auditorijų poreikius, paskelbtas 321 straipsnis, interviu; 274 kartų dalyvauta radijo ir 71 kartą televizijos laidose, skirtose vartotojų švietimui ir informavimui, paskelbta 16 pranešimų žiniasklaidai informaciniuose interneto portaluose. Iš viso 2007 m. parengtos bei paskleistos 682 vartotojų informavimo priemonės.

3.1.5. Kurti tikslinėms vartotojų grupėms viešai prieinamas informacines sistemas, kuriose vartotojai galėtų rasti jiems rūpimos informacijos apie savo teises įvairiose vartojimo srityse.

Įgyvendinant Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 28 straipsnio nuostatas, Tarnybos interneto svetainėje www.vartotojoteises.lt sukurta atskira skiltis „Viešas paskelbimas“, kurioje skelbiama informacija:

Vartotojų ginčų sprendimas ne teisme („Nevykdomi Komisijos sprendimai“, „Nevykdomi taikūs susitarimai“, „Nevykdomi ginčus nagrinėjančių institucijų sprendimai ir taikūs susitarimai“).

Taip pat vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 35 straipsniu, skelbiama iš vartotojų asociacijų, o įstatymų nustatytais atvejais – kitų valstybės ir savivaldybių institucijų ir juridinių asmenų, ginančių vartotojų viešąjį interesą, informacija apie viešojo intereso gynimą. Todėl interneto svetainėje sukurtos skiltys: apie ieškinio ar pareiškimo (skundo) priėmimą nagrinėti teisme, apie įsiteisėjusius teismo sprendimus, kuriuose nustatytas viešojo intereso pažeidimas.

Tarnybos interneto svetainėje taip pat sukurtos naujos skiltys: „Vartotojų švietimą vykdančios organizacijos“. Šioje skiltyje yra pateikiamos pagal apskritis susistemintos organizacijos, vykdančios vartotojų bei verslininkų švietimą bei sąžininga verslo praktika. Šioje skiltyje talpinami verslo etikos kodeksai.

3.1.6. Kaupti, analizuoti ir viešai skelbti iš valstybės institucijų gautą informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais.

2007 m. išanalizuota, apibendrinta ir Tarnybos interneto svetainėje paskelbta: Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos pateikta Skubiųjų pranešimų apie pavojingus maisto produktus ir pašarus tiekiamus į rinką sistemos (RASFF) medžiaga; Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos vykdyta maisto produktų saugos kontrolės ataskaita; Valstybinės visuomenės sveikatos priežiūros tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir jai pavaldžių visuomenės sveikatos centrų apskrityse, tiesioginės valstybinės kirpyklų, kosmetikos, tatuiruočių kabinetų, grožio salonų, soliariumų, baseinų, skalbyklų, pirčių, saunų, sporto klubų, apgyvendinimo paslaugų saugos kontrolės ataskaitos analizė; informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius, gauta iš Europos Komisijos ir Lietuvos Respublikos rinkos priežiūros institucijų per skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius sistemą (RAPEX).

3.2.1. Rengti pardavėjams, paslaugų teikėjams ir gamintojams seminarus, kitokius renginius, informacinę medžiagą vartotojų teisių apsaugos klausimais.

2007 m. VŠC pradėjo kaupti tiriamąją medžiagą vartotojo elgsenos stebėsenai. Remdamasis atliktų empirinių tyrimų duomenimis (apklausta apie 300 vartotojų), kuriamas Vartotojo elgsenos modelis, kurio vienas iš pagrindinių tikslų yra identifikuoti ir numatyti Lietuvos vartotojų elgsenos perspektyvą, leisiančią išryškinti pagrindinius vartotojų teisių pažeidimus, sąmoningo vartojimo problemas ir pasiūlyti jų sprendimų būdus.

2007 m. VŠC suorganizavo 21 seminarą vartotojams ir pardavėjams, švietimo sistemos darbuotojams.

2007 m. VŠC kartu su Tarnybos apskričių skyriais, bendradarbiaudamas su AB banku „Snoras“ ir AB „Šiaulių bankas“ suorganizavo 11 seminarų apie finansines paslaugas ir vartotojų teisių apsaugą: UAB „Senukų prekybos centre“, Švarumo centre „Joglė“, Zarasų rajono verslo informacijos centre, Lazdijų rajono verslo informacijos centre, Šiaulių rajono verslo informacijos centre, Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centre, Varėnos turizmo ir verslo informacijos centre, Šalčininkų rajono verslo informacijos centre, Kauno krašto pramonininkų ir darbdavių asociacijoje Žemės ūkio bendrijoje „Merkys“.

Vykdydamas tikslinių vartotojų grupių švietimą VŠC organizavo renginius, paskaitas bei akcijas jaunimui, specialiuosius poreikius turintiems asmenims, pagyvenusiems kaimo piliečiams.

Informaciniai leidiniai. 2007 m. VŠC prisidėdamas prie tarptautinės iniciatyvos - apgavysčių prevencijos mėnesio, parengė ir išleido 2007 m. kalendorių „Nebūk apgautas!“, kuriame pateikiama naudinga informacijos apie dažniausiai pasitaikančias apgavystes. Šis kalendorius kartu su žymekliais buvo išplatintas Vilniaus miesto bibliotekose, pristatytas seminaruose ir kitų renginių metu. Kalendorius platinamas ir Lietuvos regionuose per Tarnybos apskričių skyrių vedėjus.

VŠC, bendradarbiaudamas su Tarnyba, išleido informacinį leidinį „Vartojimo kreditas – ką turi žinoti vartotojas“. Leidinyje aiškiai ir suprantamai pateikiama svarbiausia informacija apie vartojimo kredito sutartį, patarimai imant vartojimo paskolas, palūkanų apskaičiavimo pavyzdžiai ir kita vartotojams naudinga informacija.

Taip pat 2007 m. VŠC išleido *Jaunimo serijos* pirmąjį mokomąjį leidinį „Vaivorykštė mano lėkštėje“ ir serijos *Parankinė knyga vartotojui* informacinį leidinį „Noriu žinoti“.

IV. ARTIMIAUSIO LAIKOTARPIO INSTITUCIJOS VEIKLOS PRIORITETINĖS KRYPTYS

2008 m. planuojama toliau vykdyti programą „Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas“ (programa yra tęstinė, pradėta vykdyti 2001 metais). Bus siekiama strateginio tikslo - *įgyvendinti valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką, užtikrinančią veiksmingą vartotojų teisių apsaugą.*

2008 m. Tarnyba toliau sieks įgyvendinti valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką, užtikrinančią veiksmingą vartotojų teisių apsaugą. Prioritetai bus teikiami šiai veiklai:

- efektyviai vykdyti įstatymais ir kitais teisės aktais Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai priskirtas funkcijas;
- tobulinti vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus, derinant juos su Europos Sąjungos teisės aktais;
- vykdyti vartotojų ir verslininkų švietimą vartotojų teisių apsaugos srityje;
- bendradarbiauti ir organizuoti keitimąsi informacija su Europos Sąjungos valstybėmis narėmis ir tarptautinėmis organizacijomis bei kitomis institucijomis.

Tarnyba toliau plės ir gerins struktūrinių padalinių kokybinę veiklą bei vaidmenį, siekdama pagerinti vartotojų teisių apsaugos paslaugų prieinamumą regionuose. Bus efektyviai koordinuojama apskrityse veikiančių valstybės vartotojų teises ginančių institucijų veikla, vykdomas vartotojų konsultavimas ir informacijos teikimas vartotojų teisių gynimo klausimais. Tarnybos skyriai apskrityse, savo kompetencijos ir teritorijos ribose, įgyvendins vartotojų viešojo intereso gynimą regioniniu mastu pagal vartotojų skundus ar Tarnybos iniciatyva (ieškinių, išvadų civilinėse bei administracinėse bylose, susijusiose su viešojo intereso gynimu, projektų rengimas), teiks regiono vartotojams skubią informaciją, pateiktą Tarnybai atitinkamų Lietuvos Respublikos bei Europos Sąjungos institucijų, apie pavojingus vartotojų sveikatai produktus, organizuos seminarus, konferencijas bei mokymus vartotojų teisių apsaugos klausimais vartotojams, valstybės ir savivaldybių institucijų darbuotojams bei vartotojų asociacijoms.

Tarnyba kartu su Tarnybos struktūriniais padaliniais apskrityse toliau įgyvendins „vieno langelio“ principą nagrinėjant vartotojų skundus (prašymus) ir analizuos jo veikimo efektyvumą, prireikus bus vykdomos priemonės jo tobulinimui.

Tarnyba kartu su Švietimo ir mokslo ministerija kurs patikimą, efektyvią ir visiems (taip pat riboto mobilumo, turintiems specialiųjų poreikių ar socialinę atskirtį patiriantiems asmenims) prieinamą vartotojų švietimo institucinę sistemą, užtikrinančią vartotojų ugdymą, informavimą ir konsultavimą regionuose – apskrityse, savivaldybėse ir seniūnijose, priartinant vartotojų teisių apsaugą prie vartotojų gyvenamosios vietos.

Artimiausiu laikotarpiu taip pat planuojama skirti dėmesį toms sritims, kuriuose Tarnyba gali savo iniciatyva padidinti vykdomos veiklos efektyvumą, tai būtų:

- Tarnybos vidaus darbo tvarkos tobulinimui, siekiant užtikrinti geresnius savalaikiai vykdomų užduočių rezultatus;
- teisės aktų, reglamentuojančių Tarnybos veiklą išsamiai analizei, siekiant tobulinti vartotojų teisių apsaugą visose vartojimo srityse;
- Tarnybos valstybės tarnautojų ir darbuotojų kvalifikacijos kėlimui, taip užtikrinant veiksmingą užduočių ir Tarnybos užsibrėžtų tikslų vykdymą.

Direktorius

Feliksas Petrauskas