



# **VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA**

## **2009 METŲ VEIKLOS ATASKAITA**

2010 m. vasario 17 d. Nr. 2-1

Vilnius

## TURINYS

I. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos ataskaitos santrauka.....	3
II. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklai įtakos turėjusių veiksmų apžvalga.....	9
III. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdyta veikla ir pasiekti rezultatai.....	12
1. Strateginio tikslo įgyvendinimas.....	12
2. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdyta programa.....	14
2.1. <i>Teisinis reglamentavimas, teisės aktų rengimas ir derinimas.....</i>	14
2.2. <i>Nesąžiningų sutarčių sąlygų kontrolė.....</i>	15
2.3. <i>Energetikos ir komunalinės paslaugos.....</i>	18
2.4. <i>Vartojimo (ne maisto) prekės ir paslaugos.....</i>	22
2.5. <i>Finansinės paslaugos.....</i>	25
2.6. <i>Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų vykdymo priežiūra.....</i>	28
2.7. <i>Reklamos ir Tabako įstatymų nuostatų vykdymo priežiūra ir kiti susiję klausimai.....</i>	29
2.8. <i>Statybos paslaugos.....</i>	31
2.9. <i>Turizmo paslaugos.....</i>	32
2.10. <i>Oro vežimo ir kelių transporto paslaugos.....</i>	34
2.11. <i>Atlygintinos medicininės paslaugos.....</i>	36
2.12. <i>Rekreacinės paslaugos, kosmetikos produktai.....</i>	36
2.13. <i>Maisto produktai ir paslaugos.....</i>	38
2.14. <i>Vartotojų švietimas.....</i>	40
2.15. <i>Finansinė parama vartotojų asociacijoms.....</i>	41
2.16. <i>Tarptautinė veikla.....</i>	42
2.17. <i>Viešosios įstaigos Europos vartotojų centras veikla.....</i>	44
2.18. <i>Lietuvos Respublikos teisėsaugos atašė teisingumo ir vartotojų reikalams veikla.....</i>	45
3. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008-2012 m. programos įgyvendinimo priemonių vykdymas.....	46
4. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 m. strategijos įgyvendinimas.....	47
5. Kiti projektai.....	59
6. Patvirtintų asignavimų panaudojimas.....	60
IV. Artimiausio laikotarpio Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos prioritetinės kryptys.....	61
Priedai.....	65

## **I. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VEIKLOS ATASKAITOS SANTRAUKA**

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) veiklos prioritetas – veiksmingos vartotojų teisių apsaugos, atitinkančios Europos Sąjungos teisę, užtikrinimas. Vykdydama savo veiklą Tarnyba siekia įgyvendinti strateginį tikslą – veiksmingai apsaugoti vartotojų teises, įgyvendinant valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką.

Tarnyba 2009 m. vykdė programą „Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas“, kuri yra tęstinė, pradėta vykdyti 2001 metais.

Svarbiausieji Tarnybos uždaviniai yra:

- įgyvendinti valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje;
- užtikrinti vartotojų teisių apsaugą reguliuojančių teisės aktų įgyvendinimą;
- dalyvauti formuojant ir įgyvendinant Lietuvos Europos Sąjungos politiką ir bendradarbiauti su užsienio valstybių institucijomis, tarptautinėmis organizacijomis vartotojų teisių apsaugos srityje.

2009 metais buvo tobulinama teisinė bazė, susijusi su vartotojų apsauga, rengiami nauji teisės aktų projektai, atsižvelgiant į Europos Sąjungos priimtus teisės aktus, taip pat buvo reglamentuojamos sritys, kurios anksčiau nebuvo reglamentuotos, rengiami pakeitimai, tų teisės aktų, kuriuose teisinis reglamentavimas buvo nepakankamas, prieštaringas ar neatitiko pasikeitusių vartotojų poreikių.

Tarnyba 2009 m. parengė Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.366 ir 6.367 straipsnių pakeitimo ir papildymo įstatymo projektą Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimo Nr. 359 „Dėl Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos pavadinimo pakeitimo ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“ projektą ir kt. Teikė pastabas ir pasiūlymus dėl teisės aktų, reglamentuojančių energetikos, komunalinių paslaugų, turizmo sritis, prekių ženklumą, ir kt.

Tarnyba, aptarnaudama asmenis dėl galimų jų teisių pažeidimų, prašant spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, taikė „vieno langelio“ principą. Nuo 2007 metų asmenims sudarytos sąlygos kreiptis į Tarnybą naudojant nemokamą telefono numerį 8 800 00008, kurio eksploatacija 2009 metais dėl Tarnybai sumažintų asignavimų laikinai buvo nutraukta ir vėl atnaujinta. Be to, asmenys yra aptarnaujami elektroninėje erdvėje. Tarnybos internetiniame portale [www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt) asmenys gali pasinaudoti parengta elektronine prašymo forma, kurią užpildžius su pridėtais dokumentais pasirašyti elektroniniu parašu, ir išsiųsti el. pašto adresu: [etarnyba@nvtat.lt](mailto:etarnyba@nvtat.lt). arba pasinaudoti parengta prašymo forma, kurią užpildžius ir pasirašius, kartu su pridėtais dokumentais rekomenduojama išsiųsti registruotu laišku arba kitu išsiuntimą bei gavimą patvirtinančiu būdu. Taip pat, asmenys, prašantys spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus kilusius tarp asmenų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, gali naudotis Tarnybos portale esančia elektroninio klausimo rubrika.

Į Tarnybą 2009 m. raštu, elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu kreipėsi 13194 asmenys dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų, prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, bei suteikti informaciją, susijusią su vartotojų teisių apsauga. Lyginant šiuos duomenis su 2008 m. (12397) besikreipiančių asmenų skaičius išaugo 6,4 proc. Iš visų Tarnyboje gautų kreipimųsi beveik 25 proc. buvo pateikti Tarnybos apskričių skyriams. Tarnybos apskričių skyriai vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2009 m. rugsėjo 18 d. įsakymu Nr. 1R-298 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos administracijos struktūros patvirtinimo“ nuo 2009 metų spalio 1 dienos buvo panaikinti.

Daugiausiai kreipimųsi gauta dėl vartotojų teisių pažeidimų vartojimo (ne maisto) prekių ir paslaugų srityje: dėl nekokybiškų ne maisto prekių (netinkamos kokybės kompiuterinė technika, buitinė įranga ir kita), dėl netinkamos teikiamų paslaugų kokybės, dėl daiktų gražinimo ir keitimo, taip pat dėl pažeidimų, susijusių su garantinių įsipareigojimų (garantinio remonto sąlygos,

terminai) ir sutartinių įsipareigojimų vykdymu (nepristatomos užsakytos prekės, vėluojamos, pristatyti prekės, už kurias buvo atsiskaityta išankstine tvarka) – daugiau negu 44 proc. visų 2009 metais gautų kreipimūsi. Vartotojai taip pat skundėsi dėl problemų energetikos ir komunalinių paslaugų (6,2 proc.), turizmo ir atlygintinų medicininių paslaugų (5,5 proc.), finansinių paslaugų (5,5 proc.) bei maisto prekių ir rekreacinių paslaugų (3,6 proc.) ir kitose srityse.

Įgyvendinant Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas buvo atliekamas vartotojų prašymų (skundų) neteisminis nagrinėjimas dėl vartotojų teisių pažeidimų (išnagrinėti 1128 ginčai (107 nagrinėjimas nutrauktas), iš jų 529 ginčai išspręsti taikiai). Vykdam neteisminį ginčų nagrinėjimą buvo priimti 355 Tarybos komisijos nutarimai, iš kurių 19 atvejų buvo nuspręsta atmesti vartotojo reikalavimus, 279 ginčų buvo nuspręsta vartotojo reikalavimus patenkinti, 57 atvejais – patenkinti iš dalies. Taip pat buvo vykdoma vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolė. Per 2009 m. parengti 155 Tarybos komisijos nutarimų projektai dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo. Lyginant su praėjusiais metais, parengtų nutarimų skaičius išaugo 74 procentais (2008 metais parengtų nutarimų dėl nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų skaičius siekė 89).

Įgyvendindama Mokėjimų įstatymo nuostatas Taryba nagrinėjo vartotojų prašymus dėl šio įstatymo nuostatų pažeidimo. Daugiausiai vartotojai kreipėsi dėl pritaikytų mokesčių, t. y. metinio mokėjimo kortelės aptarnavimo mokesčio, lėšų įskaitymo mokesčio, dėl netinkamai įvykdytų mokėjimo pavedimų, t. y. vartotojai nurodydavo, kad bankas pinigines lėšas pervedė ne tam asmeniui arba nepagrįstai atsisakė įvykdyti mokėjimo pavedimą, dėl bankomato galimai netinkamo veikimo, dėl mokėjimo kortelių vagystės bei nuo jų nuskaitytų pinigų ir t. t. Nagrinėdama vartotojų prašymus Taryba aiškina, ar vartotojai buvo tinkamai informuoti apie taikomus mokesčius bei įkainius, kreipiasi į kredito įstaigas dėl susijusios informacijos pateikimo, analizuoja įrodymus bei sprendžia, ar vartotojų prašymai yra pagrįsti.

Taryba, vykdydama su Lietuvos bankų asociacija pasirašytą bendradarbiavimo susitarimą, kartu su Lietuvos bankų asociacija 2009 m. balandžio 20 d. surengė Seime apvalaus stalo diskusiją „Greitieji vartojimo kreditai: teisinis reguliavimas, problemos, jų sprendimo būdai, vartotojų teisių apsauga“. Diskusijos metu buvo analizuojami klausimai, susiję su vartojimo kreditu, teisiniu reguliavimu bei greituosius vartojimo kreditus teikiančių įmonių priežiūra. Bendradarbiaujant su Lietuvos bankų asociacija taip pat 2009 m. balandžio ir gegužės mėnesiais Utenoje, Panevėžyje, Kaune, Telšiuose bei Alytuje buvo surengti seminarai vartotojams vartojimo kredito, mokėjimo kortelių bei išsiskolinimo klausimais.

Taryboje 2009 m. sėkmingai įvykdytas PHARE Dvynių trumpalaikis projektas „Vartotojų teisių apsaugos stiprinimas vartojimo kredito srityje“, kuris buvo vykdomas kartu su ekspertais iš Jungtinės Karalystės. Projekto ekspertai analizavo vartojimo kredito rinką Lietuvoje, teikė pastabas dėl vartojimo kredito teisinio reguliavimo, Vartojimo kredito direktyvų nuostatų tinkamo perkėlimo, teikė pastabas dėl rengiamo Vartojimo kredito įstatymo projekto bei surengė 6 seminarus vartojimo kredito, skolų valdymo bei kreditorių kontrolės klausimais.

Taryba 2009 m. bendradarbiaudama su Pasaulio banku, teikė pastabas dėl Pasaulio banko vykdyto projekto „Vartotojų teisių apsauga ir finansinis raštingumas Lietuvoje“, ataskaitos. Lietuvoje 2010 m. pavasarį planuojama surengti oficialų vykdyto projekto ataskaitos pristatymą.

Taryboje 2009 m. buvo organizuojami darbo grupės, perkeliančios 2008 m. balandžio 23 d. ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinančios Tarybos direktivą 87/102/EEB nuostatas į nacionalinę teisę, susitikimai. Taryba darbo grupės parengtą Vartojimo kredito įstatymo projektą bei lydimąją medžiagą pateikė Teisingumo ministerijai, kad ši pateiktų Lietuvos Respublikos Vyriausybei.

Tarybos atstovas dalyvavo Finansų ministerijos sudarytoje darbo grupėje, kuri atsakinga už Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2007/64/EB dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje perkėlimą į nacionalinę teisę. Taryba 2009 m. teikė pastabas ir pasiūlymus dėl įstatymų, perkeliančių Mokėjimų direktyvą nuostatas į nacionalinę teisę, projektų nuostatų. Nauja Mokėjimų įstatymo redakcija buvo paskelbta 2009 m. gruodžio 28 d. Mokėjimų įstatymo tinkamam taikymui Taryba yra įpareigota priimti būtinus poįstatyminius teisės aktus.

2009 m. buvo pradėta formuoti 2008 m. įsigaliojusio Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, perkeliančio į nacionalinę teisę Nesažiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB nuostatas, taikymo praktika. Priimti 6 nutarimai taikyti sankcijas bendrovėms už Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimus (2 iš jų buvo apskūsti Vilniaus apygardos administraciniam teismui, tačiau teismas patvirtino Tarnybos nutarimų pagrįstumą). Toliau buvo analizuojama Europos Sąjungos valstybių narių ir teismų praktika, dalyvaujama Europos Bendrijų Komisijos organizuojamuose susitikimuose dėl Direktyvos 2005/29/EB nuostatų aiškinimo, tarptautiniuose projektuose dėl šios direktyvos, bendradarbiaujama su nacionalinėmis valstybės institucijomis.

Vykdydama Reklamos įstatymo priežiūrą, Tarnyba per 2009 m. priėmė 15 nutarimų bylose dėl Reklamos įstatymo pažeidimų. Taip pat priimti 3 nutarimai bylose dėl Tabako kontrolės įstatymu draudžiamos tabako reklamos skleidimo.

Siekiant užtikrinti vartotojų teisių apsaugą, visus metus nuolat vykdytas visuomenės informavimo priemonių monitoringas. Atlikti du specializuoti monitoringai – dėl galimai paslėptos reklamos Lietuvos televizijose bei dėl vaikams skirtos reklamos vaikų žurnaluose.

Įgyvendindama vartotojų teisių apsaugą vartojimo (ne maisto) prekių bei paslaugų teikimo srityje Tarnyba vykdė Produktų saugos įstatymo nuostatas, užtikrindama vartotojų teisę į saugius ne maisto produktus, išnagrinėjo 36 Produktų saugos įstatymo pažeidimų bylas dėl pavojingų ne maisto produktų ir pažeidėjams taikė ekonomines sankcijas. Be to, Tarnyba teisės aktų nustatyta tvarka keitėsi informacija su Europos Komisija apie pateiktus į rinką pavojingus vartotojų sveikatai ne maisto gaminius ir šiems gaminiams taikytas rinkos ribojimo priemones. Per 2009 metus Tarnyba iš Europos Komisijos per RAPEX sistemą gavo 2005 skubius pranešimus apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, kurie buvo rasti Europos Sąjungos rinkoje. 2009 metais RAPEX sistemoje buvo paskelbti 37 pranešimai dėl Lietuvos Respublikos rinkoje rastų nesaugių gaminių, kai kurie pranešimai apima kelis nesaugius gaminius. Pagal prekių grupes, dėl vartotojų sveikatai nesaugių gaminių buvo pateikta: 14 pranešimų dėl žaislų (rizika - mažos ir skystyje brinkstančios dalys kelia užspringimo pavojų), 6 pranešimai dėl cheminių medžiagų, 3 pranešimai dėl šviesą atspindinčios apsauginės liemenės, kurios neatitiko reikalavimų, 5 pranešimai dėl kosmetikos priemonių su nustatytomis kenksmingomis cheminėmis medžiagomis ir t.t.

Tarnyba, siekdama sukurti duomenų apie nelaimingus atsitikimus, susijusius su pavojingais produktais (prekėmis ir paslaugomis), rinkimo ir apdorojimo sistemą parengė Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo projektą „Dėl keitimosi informacija apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus taisyklių patvirtinimo“, kuris buvo priimtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. liepos 22 d. nutarimu Nr. 790 (Žin., 2009, Nr. 90-3860). Lietuvos Respublikos Vyriausybei priėmus minėtą nutarimą, buvo parengti ir Tarnybos direktoriaus 2009 m. spalio 1 d. įsakymu Nr. 1-139 „Dėl nelaimingų atsitikimų buityje ar laisvalaikio metu duomenų bazės nuostatų patvirtinimo“ patvirtinti Nelaimingų atsitikimų buityje ar laisvalaikio metu duomenų bazės nuostatai.

Užtikrinant vartotojų teisių apsaugą geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo srityje ir įgyvendinant Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo nuostatas, Tarnyba nagrinėjo vartotojų prašymus dėl geriamojo vandens pirkimo – pardavimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo sutarčių nesažiningų sąlygų taikymo, vandens apskaitos, vandentiekio avarių, vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo. Gindama pažeistas vartotojų teises ir teisėtus interesus energijos (šilumos, gamtinių dujų, elektros) tiekimo srityje ir siekdama užtikrinti energijos vartotojų teisių apsaugą, Tarnyba kartu su kitomis valstybės ir savivaldybių institucijomis nagrinėjo vartotojų prašymus, dalyvavo įvairiose darbo grupėse, teismų bylose dėl pažeistų energijos vartotojų teisių. 2009 m. Tarnyba gavo 358 vartotojų prašymus raštu dėl energetikos ir komunalinių paslaugų, iš kurių 2009 m. buvo išnagrinėti 338, kitų 20 vartotojų prašymų nagrinėjimas tęsiamas 2010 metais.

2009 metais Tarnyba energetikos ir komunalinių paslaugų srityje rengė pastabas ir pasiūlymus įvairių valstybės institucijų teiktiems 77 teisės aktų projektams. Lyginant su 2008

metais, derinti pateiktų teisės aktų projektų, reglamentuojančių energetikos ir komunalinių paslaugų sektorių, skaičius 2009 metais išaugo daugiau nei 50 proc.

Taryba, užtikrindama valstybinės vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimą turizmo, vežimo ir atlygintinų asmens sveikatos priežiūros paslaugų srityse, pagal kompetenciją organizavo vartotojų, kitų asmenų prašymų nagrinėjimą, teikė pasiūlymus ir pastabas dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.750, 6.751, 6.754 ir 6.865 straipsnių papildymo ir pakeitimo įstatymo projekto Nr. XP-2389“ projekto. Vartotojų prašymų dėl turizmo paslaugų ir oro vežimo paslaugų šiek tiek sumažėjo, tai sietina su 2009 m. sumažėjusiu oro keleivių ir vartotojų, išigijusių organizuotas turistines keliones, skaičiumi dėl sudėtingos ekonominės situacijos. 2009 m. Taryba gavo 110 vartotojų prašymų raštu dėl turizmo paslaugų netinkamos kokybės, 40 vartotojų prašymų raštu dėl oro vežimo paslaugų, 24 - dėl atlygintinų medicininių paslaugų, ir 5 vartotojų prašymus raštu dėl kelių, vandens, geležinkelio transporto paslaugų. Išnagrinėjus ginčus ne teismo tvarka, buvo priimti 43 nutarimai.

Siekiant užtikrinti vartotojų prašymų tyrimo problemų sprendimą Taryba organizavo bei dalyvavo pasitarimuose dėl kelionių organizatorių siūlomų turizmo paslaugų rinkinių kai nežinomas viešbučio pavadinimas bei dėl turizmo paslaugų teikimo sutarčių nuostatų, susijusių su išlaidomis, kurias vartotojams tenka padengti savo iniciatyva nutraukus turizmo sutartį.

Taryba teikė pastabas Lietuvos Respublikos pozicijoms dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl pacientų teisių į sveikatos priežiūros paslaugas kitose valstybėse narėse įgyvendinimo, dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamentų dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamentų dėl jūrų ir vidaus vandenimis laivais keliaujančių asmenų teisių ir iš dalies keičiančio Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo, taip pat teiktos pastabos ir pasiūlymai Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijai dėl Lietuvos Respublikos geležinkelių transporto kodekso 3, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 33, 34, 57, 58, 59, 60 straipsnių pakeitimo ir papildymo, 30 ir 30<sup>1</sup> straipsnių bei penktojo skirsnio pripažinimo netekusiais galios, kodekso papildymo 25<sup>1</sup> ir 33<sup>1</sup> straipsniais bei Lietuvos Respublikos transporto veiklos pagrindų įstatymo projektų ir kt. Tarybos atstovai dalyvavo įvairiose diskusijose, seminaruose, konferencijose, rengė pranešimus ir kitą medžiagą susitikimams, bei informacinius pranešimus įvairioms žiniasklaidos priemonėms turizmo, vežimo ir atlygintinų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo temomis, teikė išvadas teismuose, ginant pažeistas turistų teises.

Siekiant užtikrinti valstybinės vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimą maisto produktų ir paslaugų, kosmetikos produktų, rekreacinių paslaugų srityse, Taryba aktyviai dalyvavo Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2009 m. balandžio 24 d. įsakymu Nr. 1R-130 (Žin., 2009, Nr. 48-1923) „Dėl darbo grupės sudarymo“ sudarytoje darbo grupėje rengiant Direktyvos 2008/122/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikio atostogų produkto, perpardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais perkėlimo į nacionalinę teisę priemones: Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.369 ir 6.370 straipsnių pakeitimo įstatymo projektą ir jį lydinčius dokumentus.

Tarybos atstovai dalyvavo rengiant Lietuvos Respublikos pozicijas dėl Europos Komisijos Parlamento ir Tarybos Reglamento dėl informacijos apie maistą teikimo vartotojams, dėl Komisijos Pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento dėl kosmetikos gaminių dėl Komisijos reglamento dėl medžiagų, kurių konkrečiais mitybos tikslais gali būti dedama į specialios paskirties maisto produktus, projekto, dėl Komisijos reglamento dėl leidimo vartoti ir nesutikimo leisti vartoti teiginius apie maisto produktų sveikatingumą – susirgimo rizikos mažinimą ir apie vaikų vystymąsi bei sveikatą projektų ir kt. Tarybos atstovai dalyvavo darbo grupėse, rinko, apibendrino ir teikė informaciją dėl nagrinėjamų klausimų Genetiškai modifikuotų organizmų valdymo priežiūros komitete, Išskirtinės kokybės žemės ūkio ir maisto produktų ekspertų komitete, darbo grupėje kosmetikos gaminių klausimams koordinuoti.

Tarnyba, vykdydama Produktų saugos įstatymo nuostatas bei užtikrindama vartotojų teisę į saugius maisto produktus, išnagrinėjo 25 maisto bylas dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimo ir pažeidėjams taikė ekonomines sankcijas.

Rekreacinių paslaugų srityje žymiai išaugo vartotojų kreipimūsi skaičius (lyginant su 2008 m. – 2,2 karto). Ši tendencija iš dalies susijusi su tuo, kad 2009 m. neįvyko 2 dideli koncertai, kurių organizatoriai vilkino grąžinti arba apskritai negrąžino vartotojams pinigų už įsigytus bilietus. Išnagrinėjus 2009 m. Tarnybai pateiktus vartotojų prašymus raštu dėl rekreacinių paslaugų, buvo priimti 33 nutarimai dėl sporto, kultūros, pramogų, vertimo, soliariumų, įdarbinimo konsultavimo paslaugų ir kitose srityse.

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.

Siekiant šviesti vartotojus pažangiais būdais ir diegti plačiai prieinamas vartotojų švietimo priemones, toliau tęsiamas interaktyvus vartotojų švietimo projekto „Dolceta“ (interaktyvi internetinė mokymo priemonė vartotojų teisių apsaugos klausimais) įgyvendinimas. Vartotojų švietimas yra vykdomas atskiroms vartotojų grupėms, atsižvelgiant į jų specifinius poreikius, skiriant ypatingą dėmesį kiekvienai grupei: vaikams ir jaunimui, bedarbiams, neįgaliesiems, kaimo bendruomenėms, atskirų profesijų atstovams. 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. Siekiant kuo efektyviau įgyvendinti vartotojų ir verslininkų švietimo politiką buvo vykdomi susitikimai su valstybės ir savivaldybės institucijomis, aptariami vartotojams ir verslininkams aktualūs klausimai ir problemos. Didelis dėmesys buvo skiriamas bendradarbiavimui su savivaldybėmis ir seniūnijomis.

Vykdamas Tarnybos Viešųjų ryšių 2008–2010 metų strategiją, informacija žiniasklaidai buvo teikiama įvairiomis formomis: platinami pranešimai spaudai, siūlomos aktualios temos spaudos, televizijos ir radijo žurnalistams, siekiant operatyviai pateikti svarbią informaciją buvo rengiamos spaudos konferencijos. Vartotojų švietimui skirta informacija reguliariai buvo teikiama bendradarbiaujant su žiniasklaidos priemonėmis, Tarnybos darbuotojai nuolat dalyvavo televizijos ir radijo laidose regionuose. Per 2009 metus respublikinėje ir regioninėje spaudoje bei elektroninės žiniasklaidos priemonėse, atsižvelgiant į tikslinių auditorijų poreikius, paskelbta 180 straipsnių, interviu; 80 kartų dalyvauta radijo ir 35 kartus televizijos laidose, skirtose vartotojų švietimui ir informavimui, paskelbti 47 pranešimai žiniasklaidai informaciniuose interneto portaluose. Iš viso per 2009 metus parengtos bei išplatintos žiniasklaidoje 342 vartotojų informavimo priemonės. Be to, 2009 metais parengtas ir patalpintas 91 pranešimas Tarnybos interneto portale.

Nuolat atnaujinama informacija Tarnybos portale [www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt), kuriame vartotojams suteikiama galimybė pateikti savo klausimus apie vartotojų teises ir operatyviai gauti atsakymus. Tarnybos interneto tinklalapis taip pat nuolat papildomas pranešimais žiniasklaidai, informacija apie darbuotojų dalyvavimą tarptautiniuose projektuose ir renginiuose, savaitės įvykių anonsais ir kt. Tarnybos interneto svetainėje skelbiami vartotojų teises reglamentuojantys teisės aktai, pranešimai apie rinkoje pasirodžiusius pavojingus produktus bei Tarnybos sprendimų ar taikių susitarimų nevykdančius verslo subjektus, informacija apie kitų vartotojų teises ginančių valstybės institucijų veiklą ir daugelis kitų dalykų.

Siekiant užtikrinti efektyvesnę vartotojų teisių apsaugą, bendradarbiaujama su valstybės, savivaldybių, švietimo įstaigomis ir organizacijomis, privačiu sektoriumi, verslo informaciniais centrais.

Siekiant stiprinti vartotojų asociacijų pajėgumus vartotojų teisių apsaugos srityje 2009 m. paskirstyta finansinė parama įgyvendinti vartotojų asociacijų vykdomoms vartotojų teisių apsaugos priemonių programoms pagal nustatytas temas.

Tarnyba, siekdama išsiaiškinti vartotojų reakciją į rinkoje vykstančius pokyčius bei identifikuoti kylančias problemas vartotojų teisių apsaugos srityje, 2009 m. analizavo kaip keitėsi

vertinimo įpročiai dabartinėje Lietuvos ekonominėje situacijoje. Atliktos apžvalgos duomenimis naudojamos rengiant švietimo priemones vartotojams.

2009 m. Tarnyba aktyviai dalyvavo Europos Sąjungos ir tarptautinių neformalių vartotojų teisių apsaugos institucijų tinklų veikloje: Europos neteisminio tinklo finansinių paslaugų sektoriuje (FIN-Net), Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo komiteto (CPC), Vartotojų politikos tinklo (CPN) bei Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (ICPEN) veikloje. Tarnybos atstovas dalyvavo Europos Komisijos sudarytoje Ekspertų grupėje, kuri rengė Komisijos Rekomendacijos dėl Harmonizuotos vartotojų skundų ir paklausimų klasifikavimo bei pranešimų teikimo metodikos projektą. Tarnyba kartu su kitomis Europos Sąjungos valstybėmis narėmis vykdė interneto patikrą, kurios metu buvo tikrinamos elektronikos prietaisus parduodančios interneto svetainės; dalyvavo ICPEN Oro linijų darbo grupės vykdytame projekte, kurio metu buvo siekiama surinkti informaciją apie įvairių oro uostų taikomus mokesčius ir rinkliavas, bei ICPEN projekte „Apgavysčių prevencijos meniu“, kurio tema buvo elektroninė prekyba. Parengtas lankstinukas „Elektroninė prekyba. Verta žinoti!“, kuris patalpintas Tarnybos interneto tinklalapyje.

Įgyvendinant Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje, 2009 m. Taline (Estija) įvyko trišalis susitikimas su Estijos vartotojų teisių apsaugos tarybos ir Latvijos vartotojų teisių gynimo centro atstovais. Susitikimo metu buvo aptarta rinkos priežiūros institucijų veikla, išskylančios problemos, Estijos Reklamos įstatymo pakeitimai, greitųjų paskolų teikimo reglamentavimas, vartotojų švietimo kampanijos, nesąžiningos komercinės veiklos atvejai, ir kt.

2009 m. Tarnyba dalyvavo projekte „Nesąžininga komercinė veikla: patirtis ir procedūros Europos Sąjungos valstybėse narėse“, kurio metu Tarnybos atstovai dalyvavo seminaruose ir darbo grupėse, skirtose aptarti nesąžiningos komercinės veiklos atvejus valstybėse narėse, parengė pranešimus apie Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB nuostatų įgyvendinimą Lietuvoje, keitėsi gerąja patirtimi. 2009 m. birželio mėn. baigtas vykdyti PHARE programos Dvynių projektas „Vartotojų teisių apsaugos stiprinimas vartojimo kredito srityje“.

Viešoji įstaiga Europos vartotojų centras (toliau – Centras), atstovaudama Lietuvos vartotojų interesams ES ir ES vartotojų interesams Lietuvoje, 2009 m. gavo 32 proc. daugiau skundų negu 2008 m. Centro atstovai pristatė Centro veiklą ir skaitė 33 pranešimus Lietuvos universitetuose, mokyklose, konferencijose, seminaruose ir viešuose renginiuose. Centras kartu su Mykolo Romerio universiteto Verslo teisės katedra surengė konferenciją „Vartotojų teisių apsauga Europos elektroninėje erdvėje“, taip pat organizavo 2 seminarus, skirtus kelionių agentūrų atstovams ir Vilniaus Pedagoginio universiteto studentams, 3 darbo grupes. Centras surengė 54 radijo reportažus ir 14 reportažų televizijose, aktyviai dalyvavo Europos Komisijos inicijuotoje vartotojų švietimo kampanijoje „Žinok savo teises ir laimėk“. Palyginus su 2008 m. Centro tinklalapio lankytojų skaičius padidėjo 2,3 karto. Pagal Lietuvos Respublikos Paslaugų įstatymą (įsigaliojo 2009 m. gruodžio 18 d.), įgyvendinantį 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2006/123/EB dėl paslaugų vidaus rinkoje, Centras yra paskirtas Lietuvoje teikti pagalbą gavėjams (tiek fiziniams, tiek juridiniams asmenims), t.y. teikti bendro pobūdžio informaciją apie kitose valstybėse narėse taikomus reikalavimus, susijusius su teise teikti paslaugas ir paslaugų teikimo veiklos vykdymu (ypač reikalavimus, susijusius su vartotojų teisių apsauga); taip pat bendro pobūdžio informaciją apie kitose valstybėse narėse egzistuojančius paslaugų gavėjų teisių gynimo būdus, kai kyla teikėjo ir gavėjo ginčų; kitų valstybių narių asociacijų arba organizacijų, įskaitant Europos vartotojų centrų tinklo centrus, iš kurių gavėjai gali gauti praktinės pagalbos, kontaktinius duomenis.



## II. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VEIKLAI ĮTAKOS TURĖJUSIŲ VEIKSNIŲ APŽVALGA

2009 metais Tarnybos veiklai įtakos turėjo bendra ekonominė padėtis šalyje. Finansinė krizė koreguoja visų vartotojų finansinį elgesį. Dėl padidėjusio nedarbo didėja vartotojų nemokumas, o tai atsispindi vartotojų prašymuose. Finansinių sunkumų prispausti vartotojai itin aktyviai skundėsi dėl susidariusių problemų vykdant prisiimtus finansinius įsipareigojimus. Tarnyboje gauta daugiau vartotojų prašymų būsto paskolų ir vartojimo kredito srityje. Vartotojai siekė pakeisti sudarytas būsto paskolų sutartis – pakeisti paskolos valiutą, užfiksuoti ar atfiksuoti palūkanų normą, atidėti mokėjimus. Vartotojai skundėsi dėl neadekvačių kreditorių veiksmų – paprastai kreditoriai siūlydavo pakelti maržą, pateikti papildomų įsipareigojimų įvykdymo užtikrinimo priemonių ir pan. Tarnyboje finansinių paslaugų srityje daugiausia vartotojų prašymų raštu buvo gauta dėl paskolų: vartojimo kredito (26 proc.) ir būsto paskolų (15 proc.), mažiau dėl mokėjimo kortelių (19 proc.).

Tarnybos veiklą įtakėjo 2008 m. balandžio 23 d. priimta ir 2008 m. gegužės 22 d. oficialiame Europos Sąjungos leidinyje paskelbta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB. Tarnyba buvo paskirta atsakinga institucija už direktyvos nuostatų perkėlimą į nacionalinę teisę. Tarnybos direktorius buvo paskirtas darbo grupės, rengiančios įstatymų, perkeliančių direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, projektus, vadovu. 2009 m. Tarnyboje buvo organizuojami darbo grupės narių susitikimai, kviečiami kitų susijusių institucijų atstovai, rengiami paklausimai kitoms institucijoms su direktyvos perkėlimu susijusiais klausimais. 2009 m. rugsėjo 17 d. Tarnyba darbo grupės parengtą Vartojimo kredito įstatymo projektą bei lydimąją medžiagą pateikė Teisingumo ministerijai, kad ši pateiktų Lietuvos Respublikos Vyriausybei. 2009 m. spalio 26 d. Vartojimo kredito įstatymo projektas buvo pateiktas Lietuvos Respublikos Seimui.

Tarnybos veiklą taip pat įtakėjo Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2007/64/EB dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje, iš dalies keičiančios direktyvas 97/7/EB, 2002/65/EB, 2005/60/EB ir 2006/48/EB ir panaikiniančios direktyvą 97/5/EB priėmimas. Tarnybos atstovas buvo paskirtas darbo grupės, perkeliančios Mokėjimų direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, nariu. 2009 m. Tarnyba teikė pastabas ir pasiūlymus dėl įstatymų, perkeliančios Mokėjimų direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, projektų nuostatų. 2009 m. gruodžio 28 d. buvo paskelbta nauja Mokėjimų įstatymo redakcija, perkelianti Mokėjimų direktyvos nuostatas. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba yra įpareigota priimti Mokėjimų įstatymo tinkamam taikymui būtinus teisės aktus.

Dėl sunkios ekonominės padėties daliai įmonių nebegalint vykdyti savo įsipareigojimų, padaugėjo vartotojų, kuriems tokios įmonės negrąžino pinigų už apmokėtas, bet nesuteiktas paslaugas, taigi padidėjo ir vartotojų prašymų bei kreipimųsi kitais būdais (el. paštu, telefonu ir žodžiu) skaičius. Vienas iš pavyzdžių, kai ekonominis sunkmetis galimai lėmė ir didelio vartotojų skaičiaus teisių pažeidimą – neįvykęs atlikėjo „ATB“ koncertas, dėl kurio į Tarnybą per 2009 metus raštu, elektroniniu paštu ir telefonu kreipėsi per 100 vartotojų, norinčių atgauti pinigus už nusipirktus bilietus. Kadangi šio renginio organizatorius nereagavo į Tarnybos siūlymus taikiai susitarti ir nevykdė Tarnybos nutarimų, Tarnyba parengė ir padavė ieškinį teismui dėl viešojo intereso gynimo.

2009 metų pradžioje bankrutavus pagrindiniam Lietuvos oro vežėjui AB „flyLAL – Lithuanian Airlines“, Tarnyba sulaukė vartotojų kreipimųsi dėl įmokų už lėktuvo bilietus skrydžiams, kuriuos turėjo vykdyti minėta aviakompanija, grąžinimo. Sunkumai neaplenkė ir kelionės organizatorių bei kelionių agentūrų – per praėjusius metus bankrotas buvo paskelbtas UAB „Gintarinė sala“, UAB „Meandra“, UAB „Titano vartai“, UAB „Liturimex“, UAB „Horizon Travel“. Kai kuriems kelionės organizatoriams ir kelionių agentūroms buvo sustabdyti pažymėjimai, leidžiantys užsiimti kelionių organizavimo ar pardavimo veikla, pvz. UAB „UTL Vilnius“.

2009 m. spalio 22 d. Lietuvos Respublikos Seimas priėmė Civilinio kodekso 6.750, 6.751, 6.754, 6.865 straipsnių papildymo ir pakeitimo įstatymą (įsigaliojo 2009 m. lapkričio 10 d.).

Civilinio kodekso pakeitimuose aptariama turistų ir kelionės organizatoriaus bei viešbučių atsakomybė. Nuo šiol turistui atsisakius kelionės sutarties dėl su juo susijusių aplinkybių, kurių jis negali kontroliuoti, kelionės organizatorius turės teisę reikalauti iš turisto atlyginti tiesioginius su tokios sutarties vykdymu susijusius nuostolius. Pabrėžtina, kad iki šiol turistas, atsisakęs sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis neatsako, turėjo teisę reikalauti, kad būtų gražinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai ar jų dalis. Pagal naujuosius pakeitimus turistas turės teisę pateikti tokį reikalavimą tik tuo atveju, jeigu bus priverstas atsisakyti kelionės dėl aplinkybių, už kurias atsako organizatorius. Tačiau Civilinio kodekso pakeitimuose nėra įvardijamos aplinkybės, laikytinos su turistu susijusiomis aplinkybėmis, kurių jis negali kontroliuoti. Taip pat Civilinio kodekso pakeitimuose nurodoma, kad, neįvykdes pagrindinės sutartų paslaugų dalies, kelionės organizatorius privalės pasiūlyti tinkamas alternatyvias paslaugas, ir kompensuoti kainų skirtumą. Organizatorius privalės atlyginti tik už nesuteiktas paslaugas arba pasiūlyti alternatyvias paslaugas. Nesuteikus alternatyvių paslaugų arba turistui jų pagrįstai atsisakius poilsio vietoje, organizatorius privalės be papildomo užmokesčio užtikrinti turisto gražinimą namo. Šie pakeitimai parengti atsižvelgiant į kelionių organizatorių pateiktas pastabas, jog ankstesnės Civilinio kodekso normos reikalavimai yra itin skausmingi kelionių organizatoriams ir lemia neadekvačią verslo riziką, o sąvoka „aplinkybės, už kurias neatsako turistas“ yra itin plati, paliekanti daug erdvės interpretacijai bei, neišvengiamai, piktnaudžiavimui. Pažymėtina, kad Tarnyba iki Civilinio kodekso pakeitimų tokių piktnaudžiavimo atvejų nenustatė. Be to, teikdama pastabas Civilinio kodekso 6.750, 6.751, 6.754, 6.865 straipsnių papildymo ir pakeitimo įstatymo projektui Tarnyba atkreipė dėmesį į tai, kad projektu siūlomų nuostatų įtvirtinimas gali pažeisti vartotojo ir verslininko teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai, o sąvokos „su turistu susijusios aplinkybės“ ir „su turistu nesusijusios aplinkybės“ nėra pakankamai tikslios ir aiškios.

2009 m. sausio 14 d. priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/122/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikio atostogų produkto, pardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais. Nauja Direktyva į taikymo sritį įtraukia tuos produktus, kurių neapėmė Direktyva 94/47/EB, apibrėžia naujas, su pakaitiniu naudojimosi gyvenamuoju būstu susijusias sutarčių rūšis, numato naujas nuostatas dėl vartotojams taikomos ikisutartinės informacijos, sutarčių atsisakymo laikotarpio ir kt. Minėtomis nuostatomis bus papildyti Civilinio kodekso 6.369 ir 6.370 straipsniai.

2009 metais įsteigta Energetikos ministerija, kuriai pavesta energetikos srityje vykdyti valstybės valdymo funkcijas ir įgyvendinti šioje srityje valstybės politiką. Iki šios institucijos įkūrimo šias funkcijas vykdė Ūkio ministerija. Per 2009 metus buvo pakeista nemažai teisės aktų, reglamentuojančių energijos ar komunalinių paslaugų teikimą buitiniams vartotojams. Pavyzdžiui, buvo pakeistos Elektros tiekimo ir naudojimo taisyklės, Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklės, priimtas naujos redakcijos aprašas „Dėl elektros energijos vartotojų, gamintojų energetikos objektų (tinklų, įrenginių, sistemų) prijungimo prie veikiančių energetikos įmonių objektų (tinklų, įrenginių, sistemų) tvarkos ir sąlygų“, taip pat „Vartotojų (juridinių ir fizinių asmenų) lėšomis iki Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo įsigaliojimo įrengtų bendrai naudojamų elektros energetikos objektų, skirtų elektrai perduoti ir (ar) skirstyti, išpirkimo ar eksploatavimo tvarkos“ aprašas. 2009 metais Lietuvos Respublikos Seimas taip pat priėmė keletą svarbių įstatymų pakeitimų, kuriais, be kita ko, siekiama energijos vartotojų teisių ir teisėtų interesų gynimo bei griežtesnio monopolinių energijos tiekėjų veiklos reguliavimo. Pvz., Elektros energetikos, Šilumos ūkio, Gamtinių dujų įstatymai. Be to, 2009 m. gruodžio 28 d. priimtos Elektros energetikos įstatymo pataisos įtvirtino, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybė ar jos įgaliota institucija, suderinusi su Tarnyba, turi nustatyti standartines naujų buitinių vartotojų elektros įrenginių prijungimo prie elektros tinklų sutarčių sąlygas, o Energetikos ministerijai, suderinus su Tarnyba, pavesta patvirtinti standartinių elektros energijos pirkimo–pardavimo sutarčių su buitiniams vartotojais bei standartinių elektros energijos persiuntimo paslaugos teikimo sutarčių su buitiniams vartotojais sąlygų aprašus.

2009 metais, lyginant su 2008 m., pasikeitė Tarnybos veiklos kryptys nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos srityje. Tai įtakojo 2008 m. pabaigoje pasikeitęs teisinis reglamentavimas (2008 m. spalio 25 d. priimtos Alkoholio kontrolės įstatymo pataisos) bei 2008 m.

priimto naujo Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo efektyvus vykdymas.

Atsižvelgiant į tai, jog 2008 m. sausio 1 d. įsigaliojo nauji reikalavimai alkoholio reklamai, 2008 m. Taryba aktyviai vykdė alkoholio reklamos visuomenės informavimo priemonėse draudimą, nustatytą Alkoholio kontrolės įstatyme, kontrolę. Atsižvelgiant į tai, jog vėlesniais Alkoholio kontrolės įstatymo pakeitimais alkoholio reklamos visuomenės informavimo priemonėse funkcija buvo perduota kitai institucijai, 2009 m. Tarybos veikla alkoholio reklamos srityje apsiribojo institucijos atstovavimu administraciniuose teismuose dėl 2008 m. metais priimtų Tarybos nutarimų teisėtumo bei atsakymais į valstybės institucijų ar kitų subjektų paklausimus dėl alkoholio reklamos. 2009 m. Taryba ypač daug dėmesio skyrė Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo priežiūros praktikos formavimui.

Dėl sumažėjusių finansinių išteklių Tarybos darbuotojai 2009 m. negalėjo dalyvauti dviejose Tarptautinio vartotojų apsaugos ir įgyvendinimo tinklo (ICPEN) konferencijose Paryžiuje ir Sidnėjyje. Pastarosios konferencijos metu buvo svarstomas ICPEN 2010 metų strateginio plano projektas, keičiamasi valstybių gerąja praktika, diskutuojama kitais aktualiais klausimais. Kadangi dalyvavimas ICPEN konferencijose yra vienas iš narystės ICPEN'e vertinimo kriterijų, būtina užtikrinti galimybę Tarybos atstovams dalyvauti 2010 m. gegužės mėn. vykšančioje konferencijoje Vašingtone.

Dėl nepakankamo finansavimo Taryba negalėjo skirti lėšų projekto „Nesąžininga komercinė veikla: patirtis ir procedūros Europos Sąjungos valstybėse narėse“ veiklų vykdymui – dėl to nebuvo išleisti leidiniai, skirti projekto rezultatų sklaidai, bei teko sumažinti pirminį projekte dalyvaujančių Tarybos atstovų skaičių, numatytą projekto sutartyje.

Itin didelę reikšmę Tarybos darbui turėjo Tarybos apskričių skyrių panaikinimas. Pažymėtina, kad Tarybos regioniniams skyriams buvo priskirtos funkcijos: vartotojų bei kitų asmenų prašymų nagrinėjimas, konsultacijų teikimas, atstovavimas Tarybai apskrityje valstybės valdymo ir savivaldybių institucijose, esamų apskrityje valstybės ir savivaldybių vartotojų teises ginančių institucijų veiklos koordinavimas, bendravimas ir bendradarbiavimas su Vyriausybės atstovais bei kitomis apskrityse esančiomis valstybės ir savivaldybių institucijomis, įstaigomis, įmonėmis, organizacijomis ir vartotojų asociacijomis, švietimo priemonių, skirtų vartotojams, gamintojams, platintojams, pardavėjams ir paslaugų teikėjams, valstybės ir savivaldybių institucijoms vartotojų teisių apsaugos klausimais rengimas ir įgyvendinimas. Apskričių skyriuose vartotojų prašymai buvo nagrinėjami ir ginčų sprendimo ne teisme tvarka, t.y., tik jei nepavykdavo taikiai išspręsti vartotojo prašymo, prašymas buvo perduodamas Tarybai sprendimui (komisijos nutarimui) priimti. Apskrityse didžioji dalis ginčų buvo sprendžiami taikiai, tiesiogiai dalyvaujant Tarybos atstovui, buvo palankesnės sąlygos bendradarbiauti su kitomis vietos institucijomis bei verslo subjektais, todėl Tarybos komisijos sprendimo priėmimo stadiją pasiekdavo tik nedidelė dalis vartotojų prašymų. Panaikinus Tarybos apskričių skyrius, ženkliai padidėjo besikreipiančių asmenų elektroniniu paštu, žodžiu ir telefonu skaičius.

### III. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VYKDYTA VEIKLA IR PASIEKTI REZULTATAI

#### 1. Strateginio tikslo įgyvendinimas

2009 m. Tarnyba vykdydama savo veiklą siekė šio strateginio tikslo – *veiksmingai apsaugoti vartotojų teises, įgyvendinant valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką.*

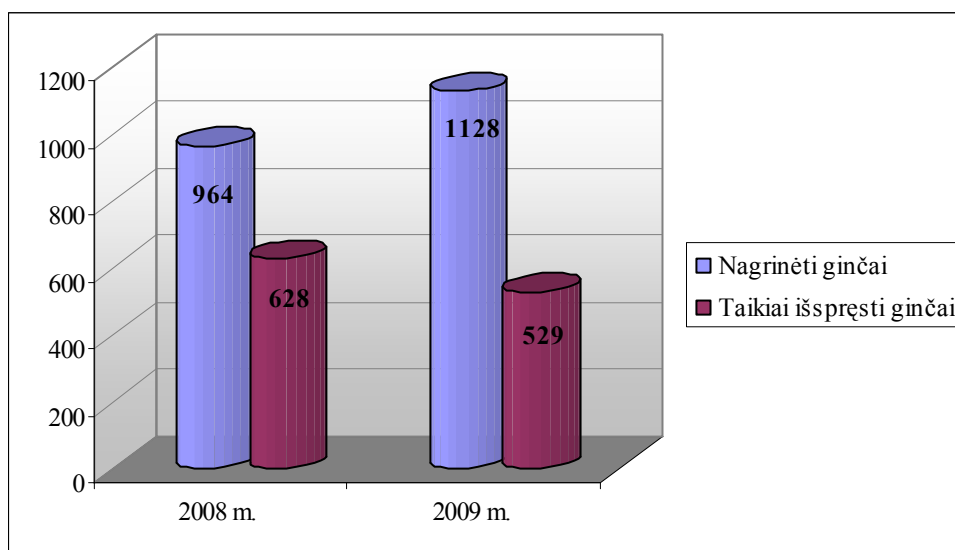
Įgyvendinant minėtą strateginį tikslą buvo siekiama efekto kriterijaus – *taikiai išspręstų vartotojų ginčų skaičiaus didėjimas, proc. (2009 m. planas – 5 proc.).*

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (Žin., 1994, Nr., 94-1833; 2007, Nr. 12-488) 12 straipsnio 1 dalies 5 punkte nustatyta, jog Tarnyba vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų prašymus. Vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarka procesas buvo parengtas atsižvelgiant į 1998 m. kovo 30 d. Europos Komisijos rekomendaciją dėl principų, taikytinų sprendžiant vartotojų ginčus ikiteisminėse institucijose.

Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintos neteisminio vartotojų prašymų nagrinėjimo procedūros prioritetinis tikslas yra taikus ginčo išsprendimas. Tarnyba, pradėjusi ginčo nagrinėjimą, kiekvienu atveju raštu kreipiasi į pardavėją ar paslaugų teikėją, argumentuotai nurodydama teisės aktų reikalavimus ir pasiūlydama ginčą išspręsti taikiai ir tik nepavykus išspręsti ginčo taikiu būdu, priima sprendimą, kuriuo pripažįsta reiškiamo reikalavimo pagrįstumą arba jį atmeta. Pripažinus vartotojo reikalavimą pagrįstu ir bendrovei nevykdant Tarnybos priimto nutarimo, jis viešai skelbiamas Tarnybos interneto tinklalapyje. Taigi, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta neteisimine ginčų nagrinėjimo procedūra, vartotojas į Tarnybą gali kreiptis, nepatirdamas finansinių ar didelių laiko sąnaudų, kartu ginčo sprendimas atitinka pagrindinius sprendimų priėmimo principus, tokius kaip rungtyniškumas, teisė būti išklausytam. Šio mechanizmo bruožai, t. y. paprastesnė posėdžių procedūra, leidžia efektyviau siekti taikaus susitarimo tarp dviejų rinkos dalyvių.

Analizuojant ginčų nagrinėjimo statistinius duomenis, pastebimas taikiai išspręstų ginčų skaičiaus mažėjimas. 2008 metais taikiai išspręstų ginčų skaičius sudarė 628 ginčus, 2009 metais šis skaičius sudaro 529.

*Taikiai išspręstų ginčų skaičius lyginant su nagrinėtais ginčais*



Taikiai išspręstų ginčų mažėjimą galimai sąlygojo šios priežastys:

1. Viena iš tokių duomenų priežasčių yra atskaitiniu laikotarpiu akivaizdžiai padidėjęs verslo subjektų ekonominių galimybių ribotumas. Esant sunkesnei ekonominei situacijai

akivaizdžiai padidėjo įmonių, kurių atžvilgiu iškeliamos bankroto bylos, skaičius, kuris tiesiogiai lemia vartotojo reikalavimų nevykdymą. Be to, net ir tokios įmonės, kurių atžvilgiu nėra iškeltos bankroto bylos, yra finansiškai nepajėgios vykdyti vartotojų reikalavimus. Pvz. vartotojo reikalavimo grąžinti už netinkamos kokybės prekes sumokėtus pinigus atveju, įmonės dažniau priimama sprendimą, kad viešas paskelbimas apie vartotojo reikalavimo nevykdymą padarys mažesni poveikį įmonei nei papildomų nuostolių patyrimas, tai ypač pastebima smulkesnių įmonių atvejais. Be to, pastebėta tendencija, kad ir vartotojai ekonominiu sunkmečiu yra socialiai jautresni jų teisių gynimo atžvilgiu. Tai ypatingai pastebima dėl įsigyjamų netinkamos kokybės prekių. Kadangi galiojantis teisinis reglamentavimas netinkamos kokybės prekės įsigijimo atveju vartotojui suteikia alternatyvią galimybę rinktis jam naudingiausią pažeistų teisių gynimo būdą, vartotojai akivaizdžiai vietoje kitų alternatyvių reikalavimų dažniau verslo subjektų atžvilgiu kelia reikalavimą dėl sutarties nutraukimo ir už prekę sumokėtų pinigų grąžinimo. Tokio reikalavimo įvykdymas verslo subjektui sukelia jam nenaudingų finansinių pasekmių, todėl būtent tokie vartotojų reikalavimai neretai nevykdomi.

2. Taip pat svarbu pažymėti, kad viena iš svarbiausių ginčų sprendimo ne teisme tvarka taikiai nesprendžiamų konfliktų skaičiaus didėjimo priežasčių yra Tarnybos sprendimo teisinė galia. Tarnybos priimamo sprendimo neprivalomumas ir poveikio priemonių nebuvimas tokiu atveju lemia verslininkų, ypatingai smulkiųjų, mažiau visuomenės žinomų įmonių, apsisprendimą nevykdyti siūlymo ginčą spręsti taikiai, įvertinant santykinai mažesni viešu paskelbimu galimai įtakojantį vartotojų pasitikėjimą įmone, poveikį.

3. Taikiai išspręstų vartotojų ginčų procento mažėjimą lemia ir tai, kad daug vartotojų prašymų gaunama dėl to paties pardavėjo/paslaugų teikėjo. Tokiu būdu, šiam pardavėjui ar paslaugų teikėjui nesutinkant taikiai spręsti vartotojų ginčų, rodiklis ženkliai mažėja. Pvz.: Maisto ir rekreacinių paslaugų skyriuje taikaus susitarimo tarp vartotojo ir paslaugos teikėjo procentas gana žemas todėl, kad 2009 metais gauta 50 vartotojų prašymų dėl to paties renginių organizatoriaus, kuris atšaukė koncertą ir negrąžino vartotojams pinigų. Šis renginių organizatorius į Tarnybos siūlymus susitarti taikiai nereagavo. Kadangi susisiekti su šia įmone nepavyksta, duomenų, ar taikus susitarimas negalimas dėl sunkios ekonominės padėties, ar dėl kitų priežasčių, nėra. Atsižvelgdama į tai, kad šio koncerto organizatorius nevykdė Tarnybos nutarimų, Tarnyba parengė ieškinį ir kreipėsi į teismą dėl viešojo vartotojų intereso gynimo.

4. Pažymėtina, kad didžioji dalis ginčų taikiu būdu buvo išsprendžiami Tarnybos apskričių skyriuose, todėl didelę reikšmę taikiai išspręstų vartotojų ginčų procento mažėjimui turėjo Tarnybos apskričių skyrių panaikinimas. Apskričių skyriuose vartotojų prašymai buvo nagrinėjami ginčų sprendimo ne teisme tvarka, tik jei nepavykdavo taikiai išspręsti vartotojo prašymo, prašymas buvo persiunčiamas Tarnybai sprendimui (komisijos nutarimui) priimti. Akcentuotina, kad apskrityse didžioji dalis ginčų buvo sprendžiami taikiai, tiesiogiai dalyvaujant Tarnybos atstovui, buvo palankesnės sąlygos bendradarbiauti su kitomis vietos institucijomis bei verslo subjektais, todėl Tarnybos komisijos sprendimo priėmimo stadiją pasiekdavo tik nedidelė dalis prašymų.

## **2. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdyta programa**

2009 m. Tarnyba vykdė programą – *Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas*. Programos tikslas – *užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą*.

### **2.1. Teisinis reglamentavimas, teisės aktų rengimas ir derinimas**

2009 metais buvo tobulinama teisinė bazė, susijusi su vartotojų apsauga, buvo kuriami nauji teisės aktai, atsižvelgiant į Europos Sąjungos priimtus teisės aktus, taip pat buvo reglamentuojamos sritys, kurios anksčiau nebuvo reglamentuotos, buvo rengiami pakeitimai, tų teisės aktų, kuriuose teisinis reglamentavimas buvo nepakankamas, prieštaringas ar neatitiko pasikeitusių vartotojų poreikių.

Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 3 ir 4 punktais, priima ir derina teisės aktus, susijusius su vartotojų teisių apsauga, taip pat teikia išvadas ir pasiūlymus dėl teisės aktų projektų.

2009 metais Tarnyba rengė Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.366 ir 6.367 straipsnių pakeitimo ir papildymo įstatymo projektą (toliau – Įstatymo projektas). Įstatymo projektas parengtas, siekiant tinkamai į nacionalinę teisę perkelti 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis (toliau – Direktyva) nuostatas, kurios nebuvo perkeltos. Direktyvos 3 straipsnio 1 dalyje nurodytos sutarčių rūšys, kurioms Direktyvos nuostatos iš viso netaikomos, o Direktyvos 3 straipsnio 2 dalyje nurodytos sutarčių rūšys, kurioms netaikomi tik tam tikri Direktyvos straipsniai, susiję su išankstinės informacijos pateikimu, būtinos informacijos pateikimu raštu, vartotojo teise atsisakyti sutarties ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo pareigos vykdyti vartotojo užsakymą per 30 dienų įgyvendinimu. Kadangi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.366 straipsnio 3 dalyje tokio skirstymo nebuvo, todėl Įstatymo projektu siekiama minėtą straipsnį, atsižvelgiant į Direktyvos 3 straipsnį. Be to, į Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą nėra perkelta Direktyvos 6 straipsnio 1 dalies paskutinė pastraipa, reglamentuojanti vartotojo teisę atsisakyti sutarties, kai informacija, kurią pardavėjas ar paslaugų teikėjas vartotojui privalo pateikti raštu, pateikiama ne iš karto, prieš sudarant sutartį, o per tris mėnesius. Atsižvelgiant į tai, Įstatymo projektu siekiama atitinkamomis Direktyvos nuostatomis papildyti Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.367 straipsnio 2 dalį. Į Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą taip pat nėra perkelti Direktyvos 6 straipsnio 3 dalies 1 ir 3 punktai, numatantys atvejus, kada vartotojas negali atsisakyti sutarties, t.y. kai paslaugos pradamos teikti su pirkėjo (vartotojo) sutikimu arba pagal specialius jo nurodymus ir pan. Atsižvelgiant į tai, Įstatymo projektu keičiamos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.367 straipsnio 4 dalies nuostatos. Į Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą nėra perkeltas Direktyvos 7 straipsnio 2 dalyje numatytas terminas ne vėliau kaip per 30 dienų grąžinti vartotojui įmokėtas sumas, jei tiekėjas nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų todėl, kad negali gauti vartotojo užsakytų prekių ar paslaugų. Todėl Įstatymo projektu siekiama papildyti Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.367 straipsnio 8 dalį. Pažymėtina, kad Direktyvos 8 straipsnio nuostatos nėra perkeltos į Lietuvos nacionalinius teisės aktus. Todėl Įstatymo projektu papildomas Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.367 straipsnis nauja dalimi, kuri reglamentuoja vartotojo teises, kai vartotojo mokėjimo kortele neteisėtai pasinaudojama vykdant sutartį, sudarytas ryšio priemonėmis.

Siekiant efektyviau užtikrinti vartotojų teisių apsaugą, Įstatymo projektu papildomas Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatos, reglamentuojančias prekybą ryšio priemonėmis, numatant, kai kurių nuotolinio ryšio priemonių naudojimo apribojimus. Pakeistos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatos numatys, kad be pirkėjo išankstinio sutikimo pardavėjas ar paslaugų teikėjas negali naudoti Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.366 straipsnio 4 dalyje nurodytai informacijai pateikti bei daiktų pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčiai su pirkėju sudaryti šių ryšio priemonių: automatinį telefoninio ryšio priemonių, nereikalaujančių žmogaus dalyvavimo ir telefakso, bei kad kitos neminimos nuotolinio ryšio priemonės,

suteikiančios galimybę bendrauti asmeniškai, gali būti naudojamos tik tada, jeigu vartotojai su tuo sutinka.

Tarnyba 2009 metais rengė ir teikė pastabas ir pasiūlymus dėl energetikos, komunalinių paslaugų, turizmo ir rekreacinių paslaugų, maisto bei ne maisto produktų, vežimo, sveikatos priežiūros paslaugų bei finansinių paslaugų sritį reglamentuojančių teisės aktų projektų.

Vadovaujantis 2009 m. spalio 28 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės pasitarimo protokolu Nr. 83 Teisingumo ministerijai pavesta parengti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo projektą, kuriame numatoma įtvirtinti privalomą sprendimų, priimtų išnagrinėjus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ne teismo tvarka, pobūdį.

Pažymėtina, kad viena iš svarbiausių ginčų sprendimo ne teisme tvarka efektyvumą lemiančių veiksnių yra priimamo sprendimo teisinė galia. Priimamo sprendimo neprivalomumas lemia verslininkų, ypač smulkiųjų, mažiau visuomenės žinomų įmonių, apsisprendimą nevykdyti siūlymo ginčą spręsti taikiai. Manytina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta poveikio priemonė – viešas paskelbimas apie sprendimo nevykdymą interneto tinklapyje [www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt) nepakankamai efektyviai užtikrina vartotojo teises.

Todėl, siekiant didesnio neteisminių sprendimų veiksmingumo, taip pat atsižvelgiant į tai, kad vartotojas yra silpnesnioji santykių pusė ir teisinis reglamentavimas orientuotas į vartotojo teisių apsaugą, tikslinga Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinti, kad ne teismo tvarka nagrinėjant vartotojų ir pardavėjų/paslaugų teikėjų ginčus, priimami sprendimai yra privalomi.

Taip pat siūlytina teisės aktuose numatyti atsakomybę, jeigu pardavėjas ar paslaugos teikėjas nepateikia ginčą nagrinėjančioms institucijoms dokumentų, kitos informacijos ar įrodymų, taip pat atsisako teikti paaiškinimus dėl vartotojo skundo ir jame išdėstytų aplinkybių.

## ***2.2. Nesąžiningų sutarčių sąlygų kontrolė***

Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-448) 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Su prašymu įvertinti vartojimo sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu į Tarnybą turi teisę kreiptis visi fiziniai asmenys, taip pat juridiniai asmenys, norintys, kad jų teikiamos vartotojams pasirašyti sutartys būtų įvertintos nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. Tarnyba vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolę vykdo ir savo iniciatyva.

Pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 11 straipsnio 5 dalį sutarčių standartinių sąlygų kontroliavimo ir nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų ginčijimo funkcijai įgyvendinti Tarnybos direktoriaus įsakymu sudaroma komisija. Tarnybos komisija, vertindama vartojimo sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, vadovaujasi Civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. 74-2262) 6.188 straipsnio 2 dalyje įtvirtintu sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kriterijų sąrašu, kuris į minėtą Civilinio kodekso straipsnį buvo perkeltas įgyvendinant 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvą 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse (Oficialusis leidinys L 095, 21/04/1993 p. 0029 – 0034).

Pagal Tarnybos direktoriaus 2008 m. rugsėjo 30 d. įsakymu Nr. 1-169 patvirtinto Tarnybos darbo reglamento (Žin., 2008, Nr. 117-4471) 132 punktą Tarnybos komisija, išnagrinėjusi vartojimo sutartį nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, priima vieną iš šių nutarimų: pripažinti, kad vartojimo sutarties sąlygos neatitinka Civiliniame kodekse nustatytų sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kriterijų arba pripažinti, kad vartojimo sutarties sąlygos atitinka Civiliniame kodekse nustatytus sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kriterijus.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo septintojo skirsnio, reglamentuojančio vartotojų viešojo intereso gynimą, 32 straipsnis įtvirtina teisinę procedūrą, kurios privaloma laikytis nustačius, jog vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos. Šio įstatymo 32 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad Tarnyba, nustačiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir pasiūlyti jam per 14 dienų nuo šio pasiūlymo gavimo pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningos sąlygos ar sąlygų sudarant sutartis su vartotojais, taip pat

nurodyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui, kad Tarnyba kreipsis į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) dėl nesąžiningos sąlygos (sąlygų) pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdys Tarnybos pasiūlymo.

Apibendrinant visa tai, kas išdėstyta aukščiau, pažymėtina, kad Tarnyba vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolę vykdo administraciniu – teisiniu būdu, t.y. Tarnybos komisijai pripažinus, kad tam tikros vartojimo sutarties sąlygos atitinka Civiliniame kodekse nustatytus sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kriterijus ir pardavėjui ar paslaugos teikėjui nevykdant Tarnybos komisijos siūlymo pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningos sąlygos ar sąlygų sudarant sutartis su vartotojais, Tarnyba, siekdama apginti vartotojų viešąjį interesą, kreipiasi į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) dėl nesąžiningos sąlygos (sąlygų) pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo.

2009 m. gegužės 6 d. Vilniaus miesto 1 apylinkės teismui Tarnyba pateikė ieškinį dėl Viasat AS kortelės nuomos ir abonentinės sutarties tipinių sąlygų (galiojančių nuo 2008 m. gegužės 1 d.) pripažinimo negaliojančiomis ar jų pakeitimo.

Tarnyba vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolę vykdo šiomis priemonėmis:

1) norėdama užtikrinti visapusišką vartotojų teisių apsaugą bei siekdama pašalinti nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas iš rinkos, nagrinėja vartojimo sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu ne tik pagal vartotojų ar kitų asmenų prašymus, tačiau ir savo iniciatyva. Pažymėtina, kad Tarnybos direktoriaus 2009 m. gegužės 22 d. įsakymu Nr. 1-84 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo)“ nustatyta, kad Tarnyba, siekdama efektyviau ginti vartotojų viešąjį interesą, savo iniciatyva kartą metuose atlieka aktualios vartojimo srities vartojimo sutarčių stebėseną (monitoringą) ir tos vartojimo srities pasirinktų bendrovių sutartis vertina vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. 2009 metais Tarnyba, atsižvelgdama į tai, kad šilumos ir karšto vandens tiekėjai, vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2009 m. birželio 16 d. įsakymu Nr. 1-95 „Dėl Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2003 m. birželio 30 d. įsakymo Nr. 4-258 „Dėl šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“, privalo buitiniams vartotojams pasiūlyti pasirašyti šilumos bei karšto vandens vartojimo pirkimo – pardavimo sutartis, bei siekdama, kad minėtose vartojimo sutartyse nebūtų nesąžiningų sąlygų buitinių vartotojų atžvilgiu, vykdė teikiamų pasirašyti sutarčių dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo stebėseną (monitoringą);

2) bendradarbiauja su verslininkais, organizuoja susitikimus, siekdama paaiškinti, kodėl vartojimo sutarčių sąlygos buvo pripažintos nesąžiningomis vartotojų atžvilgiu, siūlo konkrečias vartojimo sutarčių sąlygų formuluotes, ir pan.;

3) siekdama tiek vartotojus, tiek verslininkus supažindinti su Tarnybos formuojama praktika vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolės srityje, skelbia Tarnybos komisijos priimtus nutarimus, į kuriuose išdėstytus siūlymus dėl nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų pakeitimo, panaikinimo ar nebetaikymo bendrovės atsižvelgė, internetiniu adresu [www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt);

4) teismams pagal Civilinio proceso kodekso (Žin., 2002, Nr. 36-1340) 49 straipsnio 2 dalį įtraukus Tarnybą į civilinių bylų nagrinėjimus kaip išvadą teikiančią valstybės instituciją, Tarnyba, nustačiusi, kad tarp ginčo šalių buvo sudaryta vartojimo sutartis, visuomet ją įvertina nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu ir savo išvadas pateikia teismams;

5) gina vartotojų viešąjį interesą teismuose kreipdamasi su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) dėl nesąžiningos sąlygos (sąlygų) pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo.

Pareigą derinti vartojimo sutarčių standartines sąlygas su Tarnyba nustato energetikos sritį reglamentuojantys teisės aktai. Taigi privalomai su Tarnyba yra derinamos:

1) standartinės elektros energijos pirkimo – pardavimo sutarčių su buitiniams vartotojais sąlygos (Elektros energetikos įstatymo (Žin., 2000, Nr. 66-1984; 2004, Nr. 107-3964) 36 straipsnio 2 dalis, nustatanti, kad standartines elektros energijos pirkimo – pardavimo sutarčių su buitiniams vartotojais sąlygas tiekėjų teikimu tvirtina Vyriausybės įgaliota institucija, suderinusi su Tarnyba);



2) standartinės šilumos pirkimo – pardavimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygos (Šilumos ūkio įstatymo (Žin., 2003, Nr. 51-2254; 2007, Nr. 130-5259) 19 straipsnio 4 dalis, nustatanti, kad šilumos pirkimo – pardavimo sutarčių su buitinais šilumos vartotojais standartinės sąlygas tvirtina Vyriausybė arba jos įgaliota institucija, suderinusi su Tarnyba);

3) standartinės dujų pirkimo – pardavimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygos (Gamtinių dujų įstatymo (Žin., 2000, Nr. 89-2743; 2007, Nr. 43-1626) 6 straipsnio 3 dalis, nustatanti, kad Vyriausybė ar jos įgaliota institucija, suderinusi su Tarnyba, tvirtina dujų pirkimo – pardavimo sutarčių su buitinais vartotojais standartinės sąlygas);

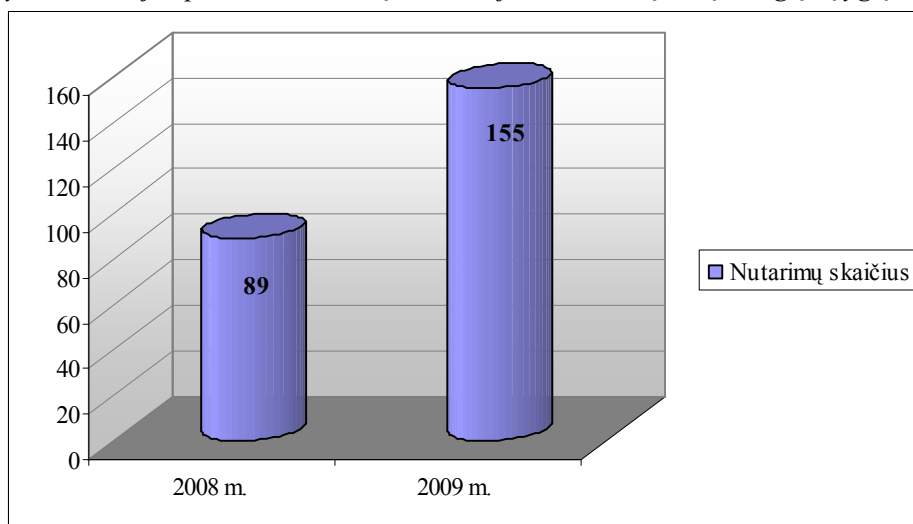
4) standartinės viešosios vandens tiekimo sutarties sąlygos (Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo (Žin., 2006, Nr. 82-3260) 12 straipsnio 2 punktas, nustatantis, kad Tarnyba dalyvauja derinant viešųjų vandens tiekimo sutarčių standartinės sąlygas).

Pažymėtina, kad Tarnyba savo iniciatyva nagrinėja vartojimo sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, atsižvelgdama į tam tikras itin aktualias ir daugiausiai problemų keliančias vartojimo santykių sritis. 2009 metais dėl teisinio reglamentavimo pokyčių bei dėl vartotojų padėties specifikos nesant realių galimybių pasirinkti pardavėją ar paslaugos teikėją daugiausiai tyrimų savo iniciatyva pradėta energetikos srityje. Be to, 2009 metais Tarnyba, reaguodama į visuomenės informavimo priemonėse pasirodžiusią informaciją apie elektroninių ryšių paslaugų teikėjo vienašališkai keičiamas vartojimo sutarčių sąlygas bei vienašališką paslaugų teikimo kainos padidinimą, savo iniciatyva pradėjo tyrimus ir elektroninių ryšių paslaugų teikimo srityje.

Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija 2009 m. lapkričio 13 d. raštu Nr. (1.16.)7R-9195 Tarnybos prašė pateikti nuomonę, kokiose srityse būtų tikslinga įtvirtinti privalomą vartojimo sutarčių standartinių sąlygų derinimą su Tarnyba. Tarnyba pateikė nuomonę, kad tam, kad būtų užtikrinta tinkama vartojimo sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyra, specialus įstatyminis reguliavimas, numatantis privalomą vartojimo sutarčių standartinių sąlygų derinimą su Tarnyba, būtų tikslingas energetikos, finansinių paslaugų teikimo, elektroninių ryšių paslaugų teikimo bei turizmo paslaugų teikimo srityse. Būtent šiose srityse dėl informacijos, patirties, specialių žinių stokos ir panašių aplinkybių vartotojai, sudarydami sutartis, turi ribotas galimybes tinkamai įgyvendinti savo interesų apsaugą ir daryti įtaką vartojimo sutarties sąlygų turiniui; dažnai jie turi tik dvi alternatyvas – sudaryti arba nesudaryti sutartį pagal verslininko parengtas standartinės sutarties sąlygas. Atsižvelgiant į tai, šių sričių vartojimo sutarčių standartinės sąlygas ypač svarbu iš anksto įvertinti nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu ir taip užkirsti kelią nesąžiningų sąlygų naudojimui nuo pat pradžių, t.y., kai jos dar yra rengiamos ir nėra pateiktos vartotojams.

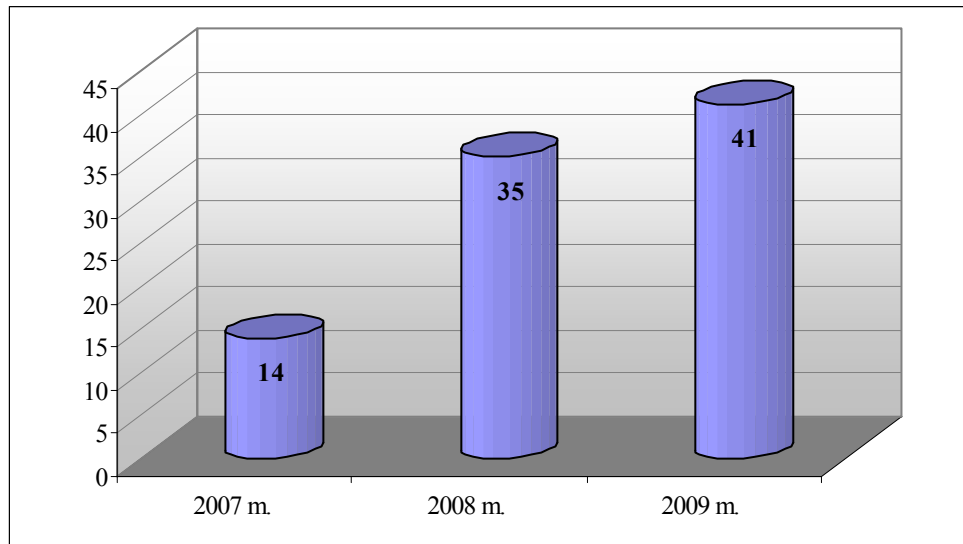
Per 2009 m. priimti 155 Tarnybos komisijos nutarimai dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo. Lyginant su praėjusiais metais, parengtų nutarimų skaičius išaugo daugiau kaip 70 procentų. 2008 metais parengtų nutarimų dėl nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų skaičius siekė 89.

*Tarnybos komisijos priimta nutarimų dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo*



Išskirtina tendencija, kad vis daugiau vartotojų savo iniciatyva kreipiasi į teismą, siekdami apginti savo pažeistas teises ir interesus. Tokiais atvejais teismai įtraukia į civilinės bylos nagrinėjimą Tarnybą išvada teikiančia institucija, tokiu būdu tikėtina, kad ateinančiais metais būtent išvadų teikimas teismams sudarys didžiausią rengiamų procesinių dokumentų dalį. Lyginant praėjusius 2007 ir 2008 metus, ši tendencija aiškiai matosi žemiau pateiktoje diagramoje. 2007 metais teismams teikta 14 išvadų, 2008 metais teiktų išvadų skaičius sudarė 35, 2009 metais išaugo iki 41.

*Teismams teiktų išvadų skaičius (2007-2009 metai)*



Augant teismams teikiamų išvadų skaičiui, neišvengiamai didėja laiko sąnaudos, susijusios su atstovavimu teismuose bei poreikis nuolat kelti darbuotojų kvalifikaciją, nes procesinių dokumentų rengimas bei atstovavimas teismuose reikalauja ypač gilių ir plačių tiek materialinės, tiek procesinės teisės žinių bei gebėjimo jas taikyti praktikoje.

### ***2.3. Energetikos ir komunalinės paslaugos***

2009 m. sausio 27 d. Energetikos ministerijos įsteigimo įstatymu (Žin., 2009, Nr. 10-350) buvo įsteigta Energetikos ministerija, kuriai pavesta energetikos srityje vykdyti valstybės valdymo funkcijas ir įgyvendinti šioje srityje valstybės politiką. Iki šios institucijos įkūrimo šias funkcijas vykdė Ūkio ministerija. 2009 m. gegužės 20 d. LR energetikos ministro įsakymu Nr. 1-67 (Žin., 2009, Nr. 61-2457) aktualioms energetikos problemoms spręsti buvo sudaryta Energetikos sektoriaus problemų sprendimo darbo grupė (toliau – darbo grupė), į kurią įtraukti ir Tarnybos atstovai.

Pažymėtina, kad įsteigus Energetikos ministeriją bei įkūrus darbo grupę suaktyvėjo tiek naujai atsiradusių, tiek įsisenėjusių šilumos, elektros energetikos srityse problemų, kylančių buitiniams energijos vartotojams, sprendimas. Darbo grupėje Tarnybos atstovai, atsižvelgdami į energijos vartotojų prašymuose keliamas aktualias problemas bei teisinio reglamentavimo netobulumus, teikė pastabas ir siūlymus, kurie daugeliu atveju keičiant įvairius teisės aktus buvo įvertinti. Pavyzdžiui, buvo pakeistos Elektros tiekimo ir naudojimo taisyklės, Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklės, priimtas naujos redakcijos aprašas Dėl elektros energijos vartotojų, gamintojų energetikos objektų (tinklų, įrenginių, sistemų) prijungimo prie veikiančių energetikos įmonių objektų (tinklų, įrenginių, sistemų) tvarkos ir sąlygų.

Be to, Tarnyboje, atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanclerio pateiktą pavedimą išnagrinėti Lietuvos sodininkų draugijos Kauno susivienijimo „Sodai“ 2008 m. gruodžio

31 d. kreipimąsi Nr. 51 į Lietuvos Respublikos Prezidentą, Seimo Pirmininką ir Ministrą Pirmininką dėl sodininkų bendrijų elektros tinklų perdavimo operatoriui procese esančių problemų, 2009 m. sausio 20 d. buvo sudaryta Tarnybos speciali darbo grupė dėl kreipimesi pateiktų aplinkybių išnagrinėjimo. Baigusi tyrimą, Tarnybos darbo grupė, siekiant spręsti problemas, egzistuojančias elektros tinklų išpirkimo procese, pateikė pasiūlymus Lietuvos Respublikos Seimo Ekonomikos komitetui, Lietuvos Respublikos Vyriausybei, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui, taip pat Tarnybos siūlymai buvo svarstyti Energetikos ministro sudarytoje darbo grupėje, kurioje iš principo jie buvo įvertinti ir nuspręsta pakeisti ir patvirtinti naujos redakcijos Vartotojų (juridinių ir fizinių asmenų) lėšomis iki Energetikos įstatymo įsigaliojimo įrengtų bendrai naudojamų elektros energetikos objektų, skirtų elektrai perduoti ir (ar) skirstyti, išpirkimo ar eksploatavimo tvarkos aprašą.

Manytina, kad minėti teisės aktų pakeitimai juos pradėjus taikyti praktikoje iš dalies išspręs vartotojams energetikos sektoriuje kylančias problemas ir taip galimai sumažės vartotojų prašymų skaičius.

2009 metais Lietuvos Respublikos Seimas taip pat priėmė keletą svarbių įstatymų pakeitimų, kuriais, be kita ko, siekiama energijos vartotojų teisių ir teisėtų interesų gynimo bei griežtesnio monopolinių energijos tiekėjų veiklos reguliavimo, kas gali teigiamai paveikti gyventojų požiūrį į monopolines energiją tiekiančias įmones. Beje svarstant energetikos sektorių reglamentuojančių teisės aktų projektų pakeitimus Lietuvos Respublikos Seimo Ekonomikos komiteto posėdžiuose dalyvavo Tarnybos atstovai, kurių teiktos kai kurios pastabos iš dalies buvo įvertintos. Pvz., 2009 metais priimti Gamtinių dujų, Elektros energetikos, Šilumos ūkio įstatymo pakeitimai pakeitė iki tol galiojusią energijos kainų perskaičiavimo bei energijos tiekėjų pelnų reguliavimo tvarką ir principus. Pvz., priimtais Gamtinių dujų įstatymo pakeitimais siekiama gamtinių dujų tiekėjų pelno ribojimo ir viršutinių kainų ribų nustatymo, t.y. nustatyta, kad pelno norma būtų ne didesnė kaip 5 proc., o šie rodikliai būtų skaičiuojami nuo įmonės licencijuojamoje veikloje naudojamo turto vertės. Prognozuojama, kad galiojant tokiems įstatymo pakeitimams dujų perdavimo kainos turėtų mažėti. Taip pat įstatymo pakeitimais aiškiau apibrėžiami mokėjimo už dujas buitiniams vartotojams tarifai, jų sandara. Priimtos Elektros energetikos įstatymo pataisos suteikia Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai daugiau teisių vertinant elektros energetikos įmonių turta ir taip leis Komisijai reguliuoti jų pelną bei būti lankstesnei nustatant elektros energijos kainas. Beje Elektros energetikos įstatymo pataisos leis Komisijai pačiai nuspręsti, kokią energetikos įmonių turto vertę nustatyti skaičiuojant elektros kainas gyventojams. Be to, energetikų pelno norma sumažinta beveik dvigubai – ji negalės viršyti 5 proc. Pakeisto Šilumos ūkio įstatymo esmė – įtvirtinta galimybė kas mėnesį perskaičiuoti šilumos kainas ir taip lanksčiau reaguoti į kuro kainų pokytį. 2009 m. priimtuose Šilumos ūkio įstatymo pakeitimuose įtvirtintas kainų skaičiavimo modelis turės teigiamos įtakos vartotojui, nes, pabrangus kurui, šilumos kaina kyla ne taip žymiai, ir priešingai – krintant kuro kainoms, vartotojas greičiau pajunta šilumos kainos sumažėjimą. Taip pat Šilumos ūkio pataisomis, siekiant skaidresnės karšto vandens kainodaros, aukštesnio vartotojų apsaugos lygio bei norint užkirsti kelią kryžminiam subsidijavimui, įtvirtinta iš dalies aiškesnė karštu vandeniu apsirūpinimo tvarka, t.y. priimtais įstatymo pakeitimais siekiama, kad vartotojai tvarkingai ir suprantamai galėtų atsiskaityti už karštą vandenį, t.y. gyventojai už suvartotą vandenį mokėtų tik pagal patikrintų skaitiklių rodmenis, o „gyvatuko“ mokestis būtų fiksuotas. Tai padėtų išvengti susiklosčiusios ydingos situacijos, kuomet karšto vandens tiekėjai nenormatyvines netektis „gyvatuko“ mokesčio pavidalu perkeldavo ant vartotojų pečių, o tai savo ruožtu skatintų karšto vandens tiekėjus analizuoti suvartojimus bei imtis prevencinių priemonių prieš nesąžiningus vartotojus. Tačiau iki šiol nėra išspręstas ir pakankamai aiškiai reglamentuotas klausimas dėl Šilumos ūkio įstatyme nustatyto apsirūpinimo karštu vandeniu būdo, kai gyventojai nusprendžia karštu vandeniu apsirūpinti perkant atskirai šilumą ir šaltą vandenį, todėl tikėtina, kad dėl šių teisiškai nereguliuotų klausimų buitiniams karšto vandens vartotojams kils neaiškumų ir bus gaunama nemažai jų prašymų.

Nors Elektros energetikos įstatymo pataisos, nustatančios pareigą Lietuvos Respublikos Vyriausybės įgaliotai institucijai suderinus su Tarnyba patvirtinti standartines elektros

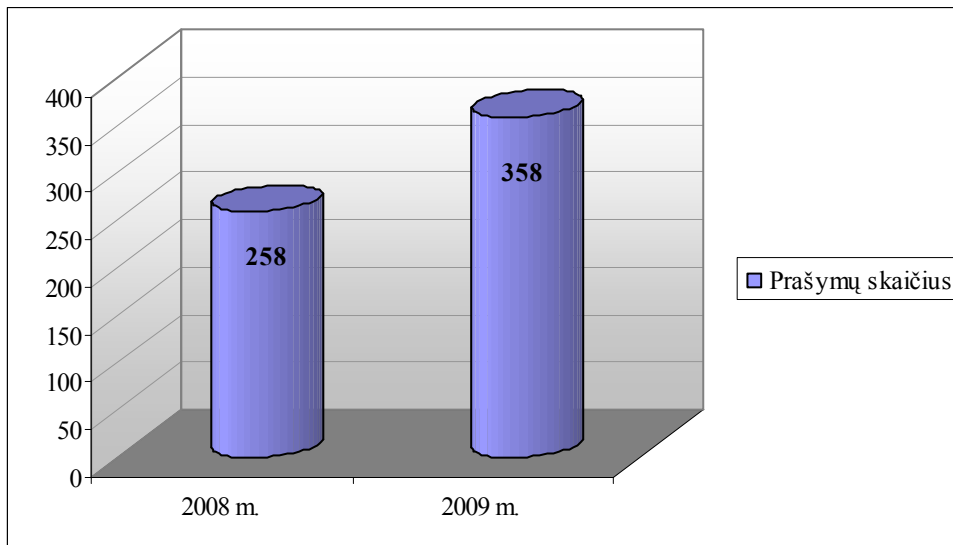
energijos pirkimo – pardavimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygas įsigaliojo 2004 m. liepos 10 d., pažymėtina, kad iki 2010 m. sausio 1 d. jos dar nebuvo patvirtintos. Tačiau 2009 m. pabaigoje šioje srityje teigiamų poslinkių atsirado – Tarnybai Energetikos ministerija 2009 m. gruodžio mėn. pateikė derinti aprašą dėl standartinių elektros energijos pirkimo – pardavimo sutarčių su buitinais vartotojais sąlygų, dėl kurių Tarnyba pateikė pastabas ir pasiūlymus. Be to, dar 2008 m. lapkričio 6 d. Valstybės kontrolė, bendradarbiaudama su Tarnyba, ataskaitoje Nr. VA-P2-20-2-23 „Dėl naujų vartotojų prijungimo prie veikiančių energetikos įmonių objektų“ nustatė, kad naujų vartotojų prijungimo prie veikiančių elektros energijos įmonių objektų procesas daugeliu atvejų yra monopolinių energetikos įmonių teikiama paslauga, todėl daryti įtaką prijungimo sutarčių sąlygoms patys vartotojai iš esmės negali. Atsižvelgiant į tai, 2009 m. gruodžio 28 d. priimtos Elektros energetikos įstatymo pataisos, be kita ko, įtvirtino, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybė ar jos įgaliota institucija, suderinusi su Tarnyba, turi nustatyti standartinės naujų buitinių vartotojų elektros įrenginių prijungimo prie elektros tinklų sutarčių sąlygas.

Tokiu būdu tikėtina, kad patvirtinus tiek standartinės elektros energijos pirkimo – pardavimo sutarčių su buitinais vartotojais, tiek naujų buitinių vartotojų elektros įrenginių prijungimo prie elektros tinklų sutarčių sąlygas, bus efektyviau užtikrinamos buitinių elektros energijos vartotojų teisės ir galimai sumažės prašymų dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų taikymo.

Pažymėtina, kad 2008-2009 metais ženkliai padaugėjo Tarnyboje gautų vartotojų prašymų dėl mokesčių skaičiavimo už atliekų tvarkymą, kuriuose vartotojai daugiausia skundžiasi dėl įvedus rinkliavą ir pasikeitus apmokestinimo principams žymiai padidėjusių mokesčių už atliekų tvarkymą, netinkamų apmokestinimo už atliekų tvarkymą principų ir metodų taikymo, kai pagal savivaldybių tarybų nustatytą tvarką už atliekų tvarkymo paslaugą reikalaujama mokėti pagal registruotą nekilnojamąjį turtą bei gyvenamąjį plotą, t.y. atliekų turėtoju laikomas asmuo, turintis nekilnojamojo turto, nepriklausomai nuo to, ar jis faktiškai sukaupia kokį nors atliekų kiekį, kurį reikia tvarkyti, ar ne. Atsižvelgdama į tai, Tarnyba dar 2008 metais atliko tyrimus šalies savivaldybėse apie gyventojams taikomas mokesčių apskaičiavimo tvarkas už komunalinių atliekų tvarkymą. Tyrimo metu, be kita ko, buvo nustatyta, kad rinkliavų už komunalinių atliekų surinkimą ir tvarkymą dydžiai, taip pat tarifai už tokių atliekų tvarkymo paslaugas yra nustatomi ir tvirtinami kiekvienos savivaldybės tarybos atskirai, be to, skirtingų savivaldybių teritorijose iš esmės skiriasi ir apmokejimo už atliekas principai, kainos, taip pat ir šios paslaugos kokybė. Tarnyba, įvertinusi atlikto tyrimo rezultatus bei atsižvelgdama į gyventojų prašymus ir pasiūlymus dėl mokesčių apskaičiavimo už komunalinių paslaugų tvarkymą, buvo kreipusi į Aplinkos ministeriją ir pateikusi siūlymą įvertinti galimybę visose savivaldybėse gyventojams suvienodinti mokesčių apskaičiavimo kriterijus už komunalinių atliekų tvarkymą. Tačiau Aplinkos ministerija tuomet, be kita ko, nurodė, kad regioninės atliekų tvarkymo sistemos tik pradeda veikti ir nėra išaiškėję jų funkcionalumo faktiniai privalumai ir trūkumai, todėl sprendimas suvienodinti komunalinių atliekų tvarkymo kainodaros principus būtų ankstyvas. Atsižvelgdama į toliau egzistuojančias problemas buitinių atliekų tvarkymo srityje, Tarnyba 2009 m. gruodžio mėn. Aplinkos ministerijai pateikus derinti Atliekų tvarkymo įstatymo projektą pritarė idėjai, kad buitinių atliekų tvarkymo kainos būtų priskirtos prie valstybės reguliuojamų kainų, o atliekų tvarkymo kainų nustatymo metodiką, kainodaros principus, atliekų tvarkymo kainų viršutinės ribas ir jų nustatymo principus tvirtintų ir atliekų tvarkymo išlaidų pagrįstumą įvertintų Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija. Manytina, kad įtvirtinus tokią buitinių atliekų paslaugos kainų reguliavimo tvarką ir principus, vartotojams būtų aiškesnė ir skaidresnė atliekų tvarkymo kainodara ir dėl to galimai sumažėtų atliekų tvarkymo paslaugomis besiskundžiančių vartotojų skaičius. Gyventojai taip pat skundėsi ir dėl atliekų tvarkymo paslaugos teikimo kokybės (nėra pastatyti konteineriai arba yra toli nuo gyvenamosios vietos; konteineriai per didelės talpos, jie pastatyti neatsižvelgiant į faktinį gyventojų poreikį; atliekamos išvežamos per dažnai, ir pan.).

Dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų energetikos ir komunalinių paslaugų srityje 2009 metais į Tarnybą kreipėsi 821 asmuo. Asmenų kreipimaisi pagal pateikimo būdą pasiskirstė taip: 358 vartotojų prašymai raštu ir 461 kreipimasis elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu. Lyginant su 2008 metų duomenimis, vartotojų prašymų raštu skaičius išaugo 38,8 proc.

*Vartotojų prašymų dėl energetikos ir komunalinių paslaugų skaičius 2008-2009 m.*

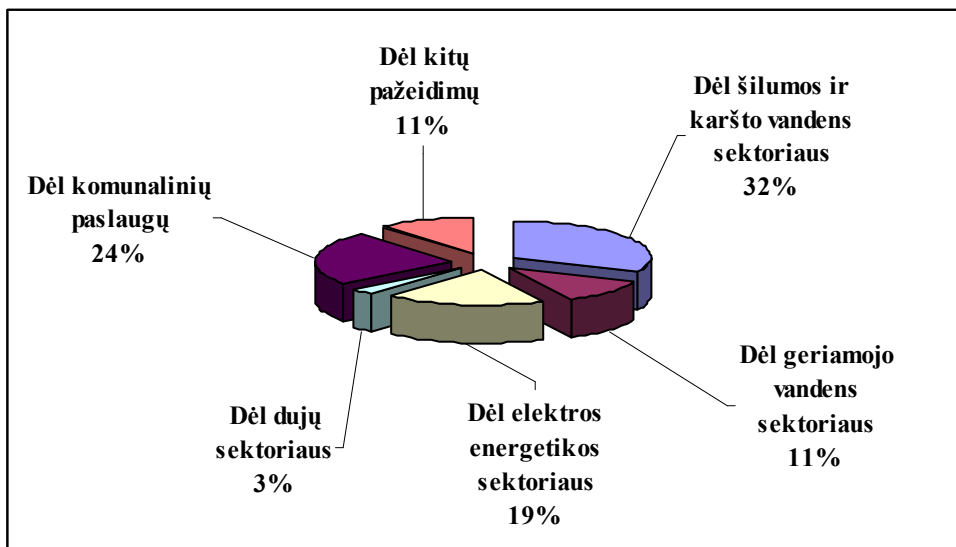


2009 m. elektros energetikos sektoriuje daugiausia vartotojai skundėsi dėl energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, dėl neapskaitinio elektros energijos aktų surašymo, kai, elektros energijos tiekėjų teigimu, galimai pažeidžiamos elektros apskaitos prietaisų plombos, dėl nepagrįsto elektros energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, dėl kainų ir tarifų taikymo, dėl atsiskaitymo už elektros energiją ir elektros energijos tarifų taikymo.

Dujų energetikos sektoriuje pagrindinės vartotojų prašymuose nurodomos problemos buvo dėl gamtinių dujų kainų ir tarifų taikymo pagrįstumo, dėl dujų abonentinio mokesčio pagrįstumo, taip pat dėl suskystintų dujų kainų.

Šilumos energetikos sektoriuje gyventojai skundėsi dėl, vartotojų nuomone, nepagrįstų, per didelių mokesčių už šildymą, taip pat dalis gyventojų skundėsi galimai nepagrįstai apskaičiuotais mokesčiais už suteiktas šilumos tiekimo paslaugas; taip pat dėl atsiskaitymo už bendrojo naudojimo patalpų šildymą. Vartotojai neretai skundžiasi, kad šilumos tiekėjui neįspėjus buvo nutrauktas karšto vandens tiekimas, taip pat dėl kainų ir tarifų už šilumą bei karštą vandenį taikymo. Vartotojams kyla nemažai klausimų dėl taikomų mokesčių pagrįstumo ir teisėtumo. Gyventojų skunduose keliamos problemos dėl netinkamos pastato šildymo ir karšto vandens sistemos priežiūros (pvz., gyventojų patalpose neužtikrinamas šiluminis komfortas ir teisės aktuose nustatytas gyvenamųjų patalpų mikroklimate), dėl šildymo sistemų prižiūrėtojų ir šilumos tiekėjų jiems priskirtų funkcijų dėl tiekiamos šilumos kokybės netinkamo vykdymo. Vartotojai prašymuose nurodo problemas dėl kilusių sunkumų siekiant realizuoti teisę atsijungti nuo centrinio šildymo sistemos, taip pat nurodo, kad šilumos tiekėjai ir savivaldybės atsisako išduoti technines sąlygas atjungti daugiabučio namo (buto) šilumos ir karšto vandens įrenginius nuo centralizuoto šilumos tiekimo sistemos arba apskritai nepateikė motyvuoto atsakymo teisės aktų nustatyta tvarka. Gyventojai dažnai kėlė ir bendro pobūdžio klausimus dėl atsiskaitymo už šilumos energiją, šilumos kiekio paskirstymo daugiabučiam name, taip pat dėl šilumos tiekėjo atsisakymo pateikti mokesčiams apskaičiuoti naudotus duomenis ir kt.

2009 m. Tarnyboje gautų vartotojų prašymų energetikos ir komunalinių paslaugų srityje pasiskirstymas



Tarnyba išankstinio ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjo gyventojų skundus dėl vandens tiekėjo pateikiamų nepagrįstų sąskaitų už suvartotą vandenį ir suteiktas nuotekų paslaugas; dėl šalto vandens pardavimo kainos taikymo pagrįstumo; dėl geriamojo vandens apskaitos prietaisų įrengimo, eksploatavimo ir patikros; dėl vandens tiekėjo nepateikiamos vartotojams išsamios informacijos apie atliktus apskaitos prietaiso keitimo darbus ir jų kainas, dėl geriamojo vandens tiekimo neteisėto nutraukimo.

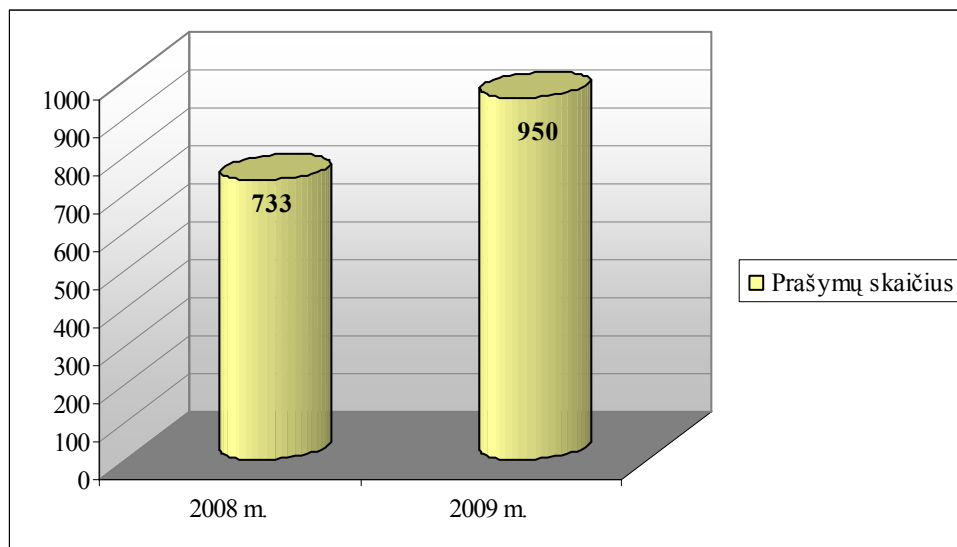
Nemaža dalis daugiabučių namų gyventojų prašymuose kėlė problemas dėl daugiabučių namų bendrosios nuosavybės administratorių veiklos ar neveikimo, dėl nepagrįstai išrašomų ir pateikiamų sąskaitų už suteiktas administravimo paslaugas, taip pat dėl kitų administratoriams priskirtų funkcijų netinkamo vykdymo.

Atsižvelgiant į naujai priimtus ar ruošiamus priimti aukščiau minėtus teisės aktus, manytina, kad juos pradėjus taikyti praktikoje, iš dalies vartotojų prašymuose keliamos problemos įvairiais energijos tiekimo ar komunalinių paslaugų klausimais galimai sumažės, kita vertus, galimai išryškins šių teisės aktų praktinio taikymo problemas.

#### 2.4. Vartojimo (ne maisto) prekės ir paslaugos

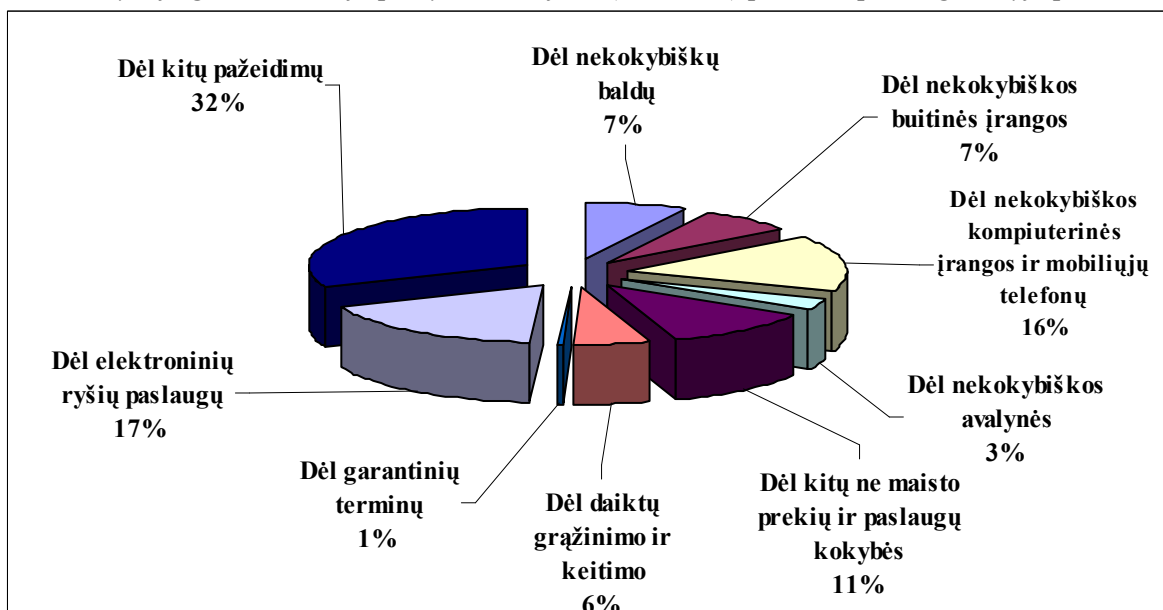
Dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo (ne maisto) prekių ir paslaugų srityje 2009 metais Tarnyboje gauti 5876 asmenų kreipimaisi. Asmenų kreipimaisi pagal pateikimo būdą pasiskirstė taip: 950 vartotojų prašymai raštu, 37 juridinių asmenų kreipimaisi ir 4889 kreipimaisi kitu būdu (elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu). Lyginant su 2008 m. duomenimis, 2009 m. vartotojų prašymų raštu skaičius išaugo 29,6 proc., tačiau sumažėjo asmenų kreipimaisi kitu būdu. Reikia pastebėti, kad vartojimo (ne maisto) prekių ir paslaugų sritis yra labai plati, apima daug skirtingų prekių ir paslaugų, 2009 m. Tarnyboje gauta daugiausia asmenų kreipimaisi dėl problemų, susijusių su šios srities prekių, paslaugų teikimu (44,5 proc.). Be to, pažymėtina, kad, vertinant vartotojų prašymų pobūdį, pastebėta tendencija, kad daugėja prašymų, susijusių su sutartinių įsipareigojimų nevykdymu (nepristatomos užsakytos prekės, vėluojamos pristatyti prekės, už kurias buvo atsiskaityta išankstine tvarka, pažeidžiama šalių prievolė sutartinius įsipareigojimus vykdyti tinkamai ir sąžiningai, netinkamai vykdomi ikisutartiniai įsipareigojimai ir kt.). Reikia paminėti, kad visų vartotojų prašymų kontekste didelę jų dalį sudaro prašymai dėl kitų verslo subjektų veiksmų teisėtumo ir pagrįstumo (neteisėti veiksmai sudarant sutartis naudojant ryšio priemones, ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių atžvilgiu keliamų reikalavimų nesilaikymas ir kt.).

*Vartotojų prašymų dėl vartojimo (ne maisto) prekių ir paslaugų skaičius 2008-2009 m.*



Šie duomenys atspindi tendencijas apie didesnę vartotojų informuotumą apie jų galimybes apginti savo pažeistas teises ar teisėtus interesus supaprastinta Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta neteisimine ginčų nagrinėjimo tvarka nesikreipiant į teismą arba gauti kvalifikuotą konsultaciją ir konkrečios situacijos teisinį įvertinimą vartojimo teisinių santykių kontekste. Tiek pateikti duomenys, tiek įvairūs tyrimai rodo, kad naudojimas elektroninėmis priemonėmis (internetu) yra prieinamas ir labai patogus būdas kreiptis vis daugiau asmenų, todėl tikėtina, kad ateityje būtent šia forma pateikiamų paklausimų skaičius ženkliai didės. Konsultacijų teikimas elektroniniu paštu yra svarbi priemonė mažinant ginčų, pereinančių į neteisminio jo nagrinėjimo stadiją ar teisminį procesą, todėl kiekvieną iš elektroninių paklausimų reikia įvertinti individualiai, nurodyti paklausėjui teisinį su jo išdėstytu klausimu susijusių santykių reglamentavimą, konkrečios problemos sprendimo teisinius aspektus, kilusio ginčo sprendimo būdus ir tvarką.

*2009 m. Tarnyboje gautų vartotojų prašymų vartojimo (ne maisto) prekių ir paslaugų srityje pasiskirstymas*

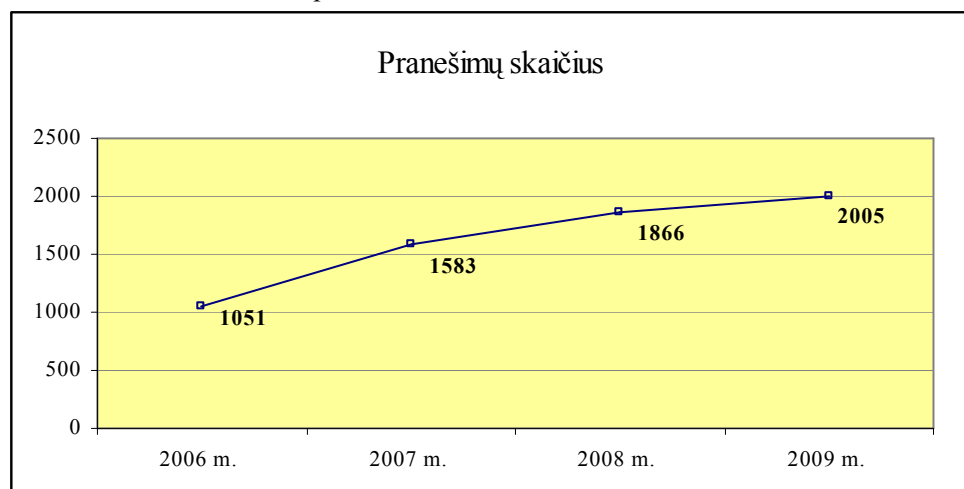


2009 m. nagrinėjant vartotojų skundžiamų verslo subjektų veiksmų teisėtumą ir pagrįstumą, pastebėta išryškėjusi problema, kad verslo subjektai prisijungimo būdu sudaromų sutarčių atvejais nepateikia vartotojams teisės aktų reikalavimus atitinkančios informacijos dėl

sutarties sąlygų. Pvz. standartinėse atlygintinų paslaugų sutarčių sąlygose nenurodoma konkreti paslaugos kaina, pateikiant tik nuorodą į jos šaltinį (su paslaugų kainomis galima susipažinti paslaugų teikėjo nurodomuose informacijos šaltiniuose – interneto svetainėje, prekybos vietoje, reklaminiuose lankstinukuose ar kt.). Atsižvelgiant į šias išryškėjusias problemas, kyla poreikis inicijuoti aktyvų vartotojų švietimą dėl jų pareigos susipažinti su sutarčių sąlygomis, tuo tarpu verslo subjektų atžvilgiu imtis priemonių dėl prisijungimo būdu sudaromų sutarčių išsamumo ir esminių sutarčių sąlygų įtraukimo į jas.

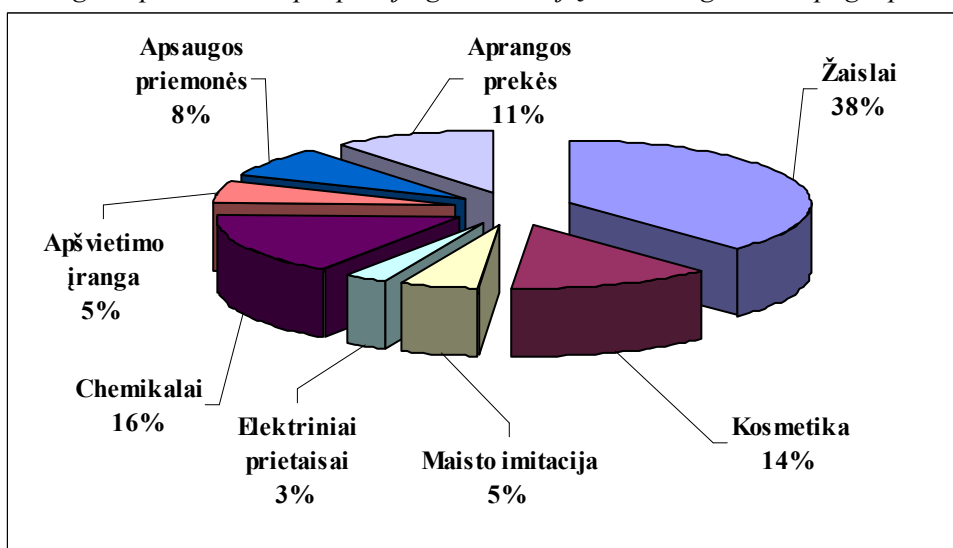
Tarnyba, vykdydama informacijos su Europos Komisija apie pateiktus į rinką pavojingus vartotojų sveikatai gaminius ir šiems gaminiams taikytas rinkos ribojimo priemones (RAPEX) keitimosi funkcijas, iš Europos Komisijos per RAPEX sistemą 2009 m. gavo 2005 pranešimus apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, kurie buvo nustatyti Europos Sąjungos rinkoje.

*Europos Sąjungos šalių narių pranešimų apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius skaičiaus augimas per ketverius metus.*



Daugiausiai pranešimų apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius pagal prekės grupę yra gauta: dėl žaislų – 557 pranešimai, aprangos prekių – 424 pranešimai, elektrinių prietaisų – 153, transporto priemonių bei jų dalių – 151, kosmetikos ir higienos priemonių – 99, maisto produktus imituojančių prekių – 92, vaikų įrangos ir vaikų priežiūros priemonių – 77, apšvietimo įrangos – 63 ir kt.

*2009 metais gauti pranešimai apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius pagal prekių grupes*





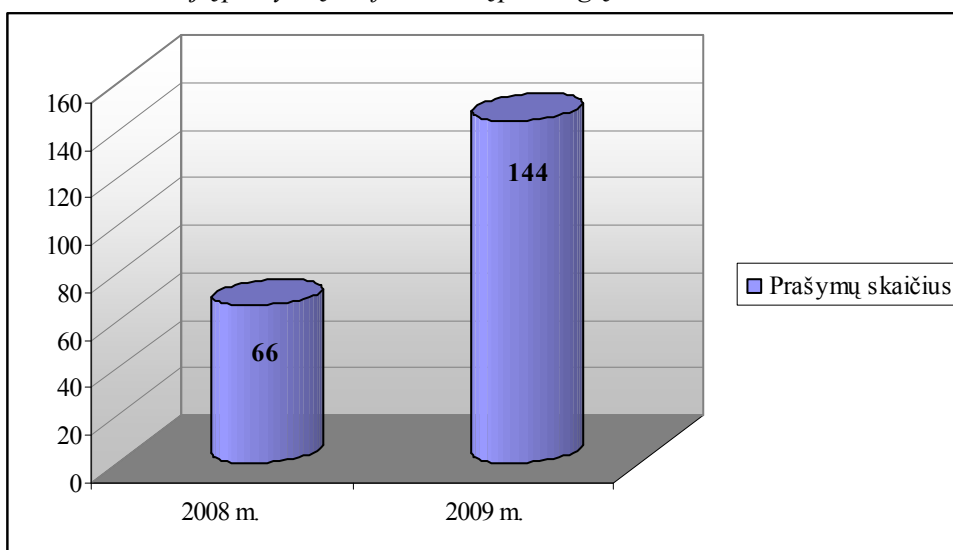
Pagal prekės keliamą pavojų, daugiausiai pranešimų gauta dėl: cheminių medžiagų ar jų junginių poveikio sveikatai – 579, užspringti, uždusti mažomis dalimis esančiomis žaisluose ir smaigimo pavojų mažiems vaikams keliančių aprangos prekių – 534, elektros smūgio pavojaus – 245, pavojaus susižeisti – 393, nudegimo ir gaisro pavojaus – 173, prekių, kurios kelia pavojų vartotojų klausai ar regėjimui – 54 ir t.t.

2009 metais RAPEX sistemoje buvo paskelbti 37 pranešimai dėl Lietuvos Respublikos rinkoje rastų nesaugių gaminių, kai kurie pranešimai apima kelis nesaugius gaminius. Pagal prekių grupes, dėl vartotojų sveikatai nesaugių gaminių buvo pateikta: 14 pranešimų dėl žaislų (rizika - mažos ir skystyje brinkstančios dalys kelia užspringimo pavojų), 6 pranešimai dėl cheminių medžiagų, 3 pranešimai dėl šviesą atspindinčios apsauginės liemenės, kurios neatitiko reikalavimų, 5 pranešimai dėl kosmetikos priemonių su nustatytais kenksmingomis cheminėmis medžiagomis ir t.t.

## 2.5. Finansinės paslaugos

2009 m. Tarnyboje buvo gauti 724 asmenų kreipimaisi siekiant gauti informaciją arba apginti pažeistas vartotojų teises finansinių paslaugų srityje. Asmenų kreipimaisi pagal pateikimo būdą pasiskirstė taip: 177 kreipimaisi raštu, iš jų 144 vartotojų prašymai raštu ir 547 asmenų kreipimaisi elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu. 2008 m. buvo gauti 66 vartotojų prašymai raštu ir 305 asmenų kreipimaisi kitais būdais. Palyginus šiuos duomenis, galima daryti išvadą, kad asmenų kreipimųsi skaičius 2009 m. pastebimai išaugo. Daugiausia vartotojų prašymų buvo gauta dėl paskolų: vartojimo kredito (31 proc.) ir būsto paskolų (14 proc.), mažiau dėl mokėjimo kortelių (19 proc.).

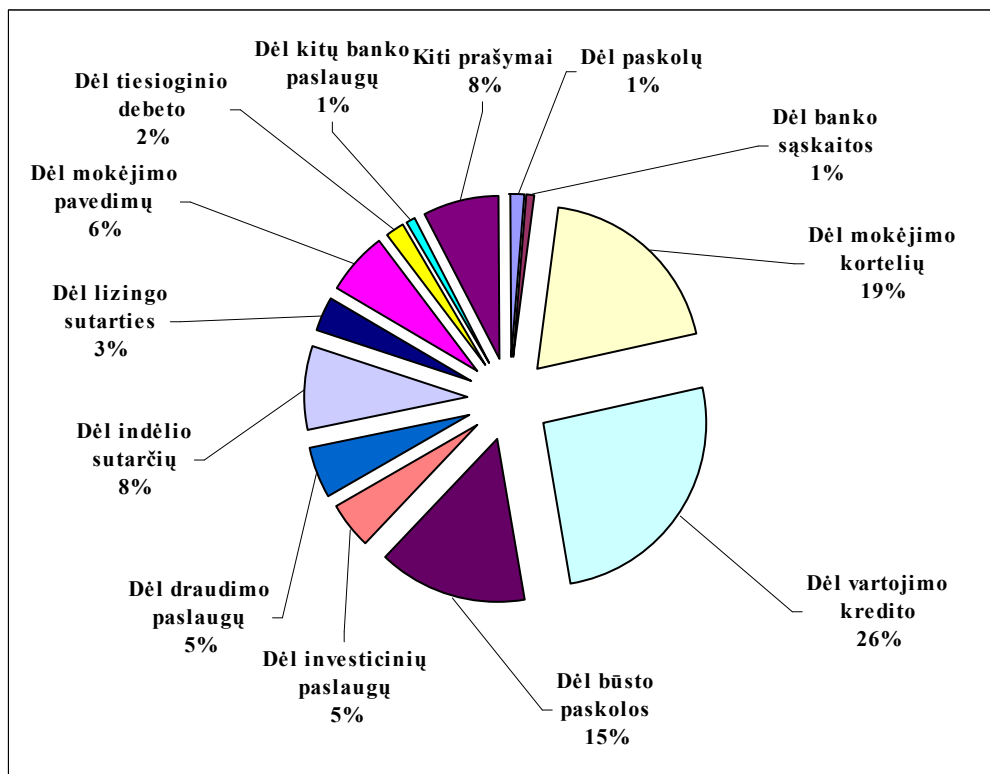
*Vartotojų prašymų dėl finansinių paslaugų skaičius 2008-2009 m*



Tarnyba, nagrinėdama vartotojų prašymus vartojimo kredito srityje, pastebėjo, kad vartotojai 2009 metais dažniausiai skundėsi dėl itin didelių palūkanų, priminimo apie skolą laiškų mokesčių bei nesuteiktos galimybės tinkamai realizuoti teisę anksčiau termino grąžinti vartojimo kreditą ar jo dalį. Vartotojai, pervadę bendrovės nurodytą kredito sumą, tikėjosi grąžinę vartojimo kreditą prieš terminą bei tinkamai įvykdę sutartį. Tačiau po kelerių metų sulaukdavo greituosius vartojimo kreditus teikiančios bendrovės rašto, kad vis dar yra skolingi. Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad vartotojams buvo netinkamai telefonu paaiškinta, kad kreditas anksčiau termino turi būti grąžinamas tą dieną, kada, vartotojui kreipusis dėl kredito grąžinimo anksčiau termino, buvo paskaičiuota mokėtina suma. Kaip jau buvo minėta aukščiau, vartotojai taip pat skundėsi dėl greituosius vartojimo kreditus teikiančių bendrovių taikomų mokesčių už priminimo apie skolą

laiškus. Kadangi bendrovės už sutartinių įsipareigojimų nevykdymą vartotojams skaičiuoja delspinigius, reikalaujamos padengti išlaidas už priminimo apie skolą laiškų, galimai naudojasi savo, kaip stipresniosios sutarties šalies, turinčios teisę vienašališkai nustatyti ir keisti paslaugų įkainius, padėti, tokiu būdu nepagrįstai praturtėdama silpnesniosios sutarties šalies – vartotojo – sąskaita.

2009 m. Tarnyboje gautų vartotojų prašymų finansinių paslaugų srityje pasiskirstymas



Tarnyba užfiksavo itin padėjusį vartotojų prašymų būsto paskolų srityje skaičių. Vartotojai siekė pakeisti sudarytas būsto paskolų sutartis – pakeisti paskolos valiutą, užfiksuoti ar atfiksuoti palūkanų normą, atidėti mokėjimus. Vartotojai pirmiausia kreipdavosi į bankus dėl būsto paskolų sutarčių keitimo. Jeigu bankas sutikdavo pakeisti sutartį pagal vartotojo pageidavimus, tuomet dar paprašydavo papildomai pakeisti kitas sąlygas, pavyzdžiui, padidinti banko maržą iki 2-2,5 karto, įpareigoti vartotoją visas savo pajamas pervesti tik į tame banke atidarytą sąskaitą, pateikti papildomą užtikrinimą paskolai, nes įkeistas turtas nuvertėjo ir pan. Tokios banko iškeltos papildomos sąlygos yra nenaudingos vartotojui ir tik dar labiau didina jo finansinius įsipareigojimus. Tuomet vartotojai kreipdavosi į Tarnybą ir prašydavo įpareigoti bankus pakeisti sutartis pagal vartotojų pageidavimus. Jeigu viena sutarties šalis nori pakeisti tam tikras sutarties sąlygas, ji visų pirma turi kreiptis į kitą sutarties šalį. Kadangi bankas taip pat yra sutarties šalis, jis turi teisę sutikti arba nesutikti su vartotojo siūlomais sutarties pakeitimais. Tokią teisę turi ir vartotojas. Kaip yra įtvirtinta Civilinio kodekso 6.223 straipsnio 1 dalyje, „Sutartis gali būti pakeista šalių susitarimu.“ Šio straipsnio 2 dalyje yra nustatyta, kad „Vienos iš šalių reikalavimu sutartis gali būti pakeista teismo sprendimu, jeigu: kita sutarties šalis iš esmės pažeidė sutartį; kitais sutarties ar įstatymų nustatytais atvejais.“ Atsižvelgiant į minėtas Civilinio kodekso nuostatas, darytina išvada, kad sutartis ar jos sąlygos gali būti pakeistos dviem būdais – šalių susitarimu arba teismo sprendimu. Jeigu vartotojui nepavyks susitarti su banku dėl sutarties sąlygų pakeitimo, jis turi teisę kreiptis į teismą. Tačiau tam, kad sutarties sąlygos būtų pakeistos teisme, turi būti nustatyti visi keturi Civilinio kodekso 6.204 straipsnio 2 dalies 1-4 punktuose nurodyti kriterijai: aplinkybės, dėl kurių vienai iš šalių tapo sudėtinga vykdyti sutartį, atsirado arba tapo žinomos po sutarties sudarymo; aplinkybių šalis sutarties sudarymo metu negalėjo protingai numatyti; aplinkybių šalis negali kontroliuoti; šalis nebuvo prisiėmusi tų aplinkybių atsiradimo rizikos. Tam, kad būtų

pripažintos sutarties vykdymo varžymu, turi būti nustatytos visos keturios minėtos aplinkybės. Bent vieno nurodytų kriterijų nesant, minėta norma negalima vadovautis, reikalaujant pakeisti sutarties sąlygas.

Tarnyba, vykdydama vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne teisme tvarka nagrinėjimą pagal Mokėjimų įstatymą, dėl šio įstatymo galimo nuostatų pažeidimo 2009 m. gavo 28 vartotojų prašymus, 24 prašymus išnagrinėjo ir priėmė 14 nutarimų. Daugiausia buvo gauta vartotojų prašymų dėl pritaikytų mokesčių, t. y. metinio mokėjimo kortelės aptarnavimo mokesčio, lėšų įskaitymo mokesčio ir t. t. Nagrinėdama tokius prašymus Tarnyba aiškinasi, ar vartotojas buvo tinkamai informuotas apie tokius mokesčius ir galėjo su jais susipažinti. Taip pat vartotojai skundėsi dėl netinkamai įvykdytų mokėjimo pavedimų, t. y. vartotojai nurodydavo, kad bankas pinigines lėšas pervėdė ne tam asmeniui arba nepagrįstai atsisakė įvykdyti mokėjimo pavedimą. Pažymėtina, kad vartotojas yra atsakingas už mokėjimo pavedimo rekvizitų nurodymą (sąskaitos numeris, gavėjo duomenys), todėl jeigu rekvizitai buvo neteisingi ir pinigines lėšas buvo pervestos vadovaujantis rekvizitais, tai tokiu atveju bankas nėra atsakingas. Į Tarnybą vartotojai kreipėsi ir dėl bankomato galimai netinkamo veikimo. Tokiais atvejais Tarnyba kreipiasi į banką, kuriam priklauso bankomatas, ir prašo pateikti mokėjimo kortelės autorizavimo istoriją, kurioje fiksuojamos visos operacijos bankomate bei operacijų metu buvę sutrikimai. Nagrinėjant šiuos duomenis sprendžiama, ar bankomatas veikė tinkamai ir ar vartotojo skundas yra pagrįstas. Nagrinėjant skundus dėl mokėjimo kortelių vagystės bei nuo jų nuskaitytų pinigų, aiškinamasi, ar pinigai buvo nurašyti atsiskaitant mokėjimo kortele už prekes ir paslaugas, ar naudojantis bankomatu ir įvedant mokėjimo kortelės PIN kodą. Jeigu vogta mokėjimo kortele buvo atsiskaitoma už prekes ar paslaugas, tuomet paslaugos teikėjų prašoma pateikti pasirašytus mokėjimo kvitus, siekiant įsitikinti, ar tai vartotojo pasirašyti mokėjimai. Jeigu paaiškėja, kad mokėjimo kvitus pasirašė ne vartotojas, tuomet bankui siūloma iš dalies kompensuoti nurašytas lėšas. Jeigu vogta mokėjimo kortele buvo naudojama bankomate įvedant PIN kodą, tuomet aiškinamasi, ar vartotojas buvo apdairus saugodamas mokėjimo kortelės PIN kodą. Jeigu vartotojas buvo itin neatsargus saugodamas mokėjimo kortelės PIN kodą, tuomet bankui nesiūloma kompensuoti vartotojo patirtų nuostolių. 5 vartotojų skundų nagrinėjimas buvo nutrauktas – 3 ginčai išspręsti taikiai, 1 skundo nagrinėjimas nutrauktas, nes nebuvo pakankamai duomenų skundui išnagrinėti, 1 skundo nagrinėjimas nutrauktas, nes vartotojas atsiėmė skundą. Taip pat per 2009 m. I pusmetį išnagrinėti 4 skundai, gauti 2008 m. – dėl jų priimti 3 nutarimai, 1 skundo nagrinėjimas nutrauktas, nurodant, kad Tarnyba neturi kompetencijos nagrinėti prašymų dėl užsienio bankų galimai nesąžiningų veiksmų. Nagrinėjant šį prašymą buvo nuspręsta per FIN-Net kreiptis į Jungtinės Karalystės finansinių paslaugų ombudsmeną. Jungtinės Karalystės finansinių paslaugų ombudsmenas informavo, kad vartotojas nebeteikia papildomų informacijos ir paaiškinimų.

Tarnyba tęsė 2008 metais pradėtą vartojimo kreditus teikiančių įmonių standartinių sutarčių sąlygų tikrinimą nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, papildomai atkreipdama finansinių paslaugų teikėjų dėmesį į tam tikras sutarčių sąlygas, galimai pažeidžiančias vartotojų ekonominius interesus, bei siūlydama tokias sąlygas pakeisti ar jų netaikyti.

Tarnyba išanalizavo greituosius vartojimo kreditus teikiančių bendrovių internetiniuose puslapiuose skelbiamus delspinigių dydžius už pavėluotus mokėjimus. Tarnybos duomenimis, greituosius vartojimo kreditus teikiančios bendrovės taiko nuo 0,2 proc. iki 2 proc. dydžio delspinigių už kiekvieną dieną, kai vartotojas praleidžia mokėjimo terminą, tai sudaro nuo 72 proc. iki 730 proc. metinių delspinigių. Tarnyba, įvertinusi Lietuvos Aukščiausiojo Teismo suformuotą praktiką dėl netesybų skaičiavimo, mano, jog greitųjų vartojimo kreditų bendrovių taikomi delspinigių dydžiai galimai pažeidžia vartotojų ekonominius interesus. Atsižvelgiant į tai, Tarnybos iniciatyva įvyko greituosius vartojimo kreditus teikiančių bendrovių atstovų ir Tarnybos atstovų susitikimas, kurio metu buvo paprašyta pateikti argumentuotus paaiškinimus dėl vartotojams taikomo delspinigių dydžio. Po posėdžio pusė jame dalyvavusių bendrovių sumažino taikomą delspinigių dydį vartotojams.

Tarnyba sutiko bendradarbiauti su AB banku „Swedbank“, kuriant vartotojų finansiniam švietimui skirtą internetinį tinklalapį [www.manofinansai.lt](http://www.manofinansai.lt). Tarnyba teikė informaciją

apie vartotojams aktualius klausimus, dažniausiai vartotojų keliamas problemas. Tokiu būdu siekiama pateikti vartotojams svarbią informaciją, kuri jiems padėtų ekonominio sunkmečio metu.

Bendradarbiaujant su Lietuvos bankų asociacija Utenoje, Panevėžyje, Kaune, Telšiuose bei Alytuje buvo surengti seminarai vartotojams vartojimo kredito, mokėjimo kortelių bei įsiskolinimo klausimais. Tarnyba, atsižvelgdama į dažniausiai pasitaikančius vartotojų prašymus finansinių paslaugų srityje, raštu kreipėsi į Lietuvos bankų asociaciją, informuodama apie esamas problemas bei siūlydama galimus jų sprendimo variantus. Taip pat Tarnyba pateikė išvadas dėl Lietuvos bankų asociacijos parengtų rekomendacinių mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių, kuriomis turėtų vadovautis komerciniai bankai.

2009 m. buvo sėkmingai užbaigtas Trumpalaikis Dvynių projektas „Vartotojų teisių apsaugos stiprinimas vartojimo kredito srityje“, kuris buvo vykdomas kartu su ekspertais iš Jungtinės Karalystės. Šių metų sausio, vasario kovo ir balandžio mėnesiais Jungtinės Karalystės ekspertams buvo organizuojami susitikimai su finansinių paslaugų teikėjais, valstybinėmis institucijomis bei vartotojų asociacijomis, Tarnybos atstovai teikė teises konsultacijas, pagalbą rengiant susirinkimus ir kitą informaciją sėkmingam projekto įgyvendinimui. Atsižvelgiant į projekto tikslus, buvo suorganizuoti projekte numatyti seminarai: balandžio mėnesį buvo suorganizuotas seminaras Seime, birželio mėnesį buvo suorganizuoti 5 seminarai, kurių vienas vyko Utenoje, kiti – Vilniuje. Projekto vykdymo pabaigoje ekspertai pateikė ataskaitą, kurioje apžvelgė vartojimo kredito rinką, siūlomus produktus, esamą teisinį reguliavimą, pateikė rekomendacijas dėl tinkamo Vartojimo kredito direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę, taip pat pateikė išvadas dėl Vartojimo kredito įstatymo projekto.

2008 m. pabaigoje Tarnyboje lankėsi Pasaulio banko ekspertai, kurie vykdė projektą „Vartotojų teisių apsauga ir finansinis raštingumas Lietuvoje“. 2009 m. Pasaulio banko ataskaitos projektas buvo analizuotas ir teiktos pastabos dėl ataskaitos projekto. Planuojama 2010 m. kovo mėn. surengti oficialų projekto ataskaitos pristatymą Lietuvoje.

2009 m. Tarnyba pateikė atsakymus į Europos Komisijos klausimynus dėl neteisminio ginčų finansinių paslaugų srityje sprendimo, dėl Lietuvos Respublikos teisės aktuose įtvirtintų nuostatų, kurios skatintų ar įpareigotų ginčus pirmiausia nagrinėti neteisminiu būdu, FIN-Net tinklo vertinimo, dėl kolektyvinės žalos instituto Lietuvoje bei jo taikymo praktikos.

## ***2.6. Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų vykdymo priežiūra***

Į Tarnybą dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų komercinės veiklos subjektų vykdoma nesąžininga komercinė veikla ar kitais susijusiais veiksmais, kreipėsi 229 asmenys, prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir prekių pardavėjų ar paslaugų teikėjų. Asmenų kreipimaisi 2009 metais pagal kreipimosi būdą, pasiskirstė taip: raštu kreiptasi 126 kartus (iš jų 115 vartotojų prašymų (65 - dėl nesąžiningos komercinės veiklos, 50 – dėl kitų susijusių klausimų) ir 11 juridinių asmenų kreipimūsi). 2009 m. kitų kreipimūsi (el. paštu, telefonu ir žodžiu) dėl nesąžiningos komercinės veiklos ir susijusių klausimų pateikta 103.

Tarnyba 2009 m. nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos srityje ypač orientavosi į naujo teisės akto – Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo - nuostatų vykdymą. 2009 m. pradėta formuoti Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo vykdymo praktika – priimti 6 nutarimai taikyti ekonomines sankcijas už įstatymo pažeidimus, gauti 65 vartotojų prašymai raštu dėl galimai nesąžiningos komercinės veiklos. Šiuo metu vykdomi 9 oficialiu nutarimu pradėti tyrimai dėl galimai nesąžiningos komercinės veiklos. Vartotojų skundų arba nesąžiningos komercinės veiklos monitoringo pagrindu atliekami dar 6 preliminarūs tyrimai dėl galimo oficialaus tyrimo pradėjimo.

Be to, Tarnyba 2009 m. taip pat gavo 50 vartotojų prašymų raštu, kuriuose išdėstytos aplinkybės vienareikšmiškai negali būti kvalifikuotos nei Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, nei Reklamos įstatymo pažeidimu, kadangi šie įstatymai skundžiamos veiklos tiesiogiai neregamentuoja, tačiau tam tikrais aspektais yra susiję (pvz., dėl

dovanų čekių ar nuolaidų čekių galiojimo, dėl nuolaidos suteikimo ar galimai neteisingo kainos apskaičiavimo, mokesčio už aukštąjį mokslą pagrįstumo, elektroninių ryšių paslaugų užsakymo teisėtumo ir kt.). Atsižvelgiant į tai, vartotojų prašymai raštu buvo perduoti kompetentingoms institucijoms arba tiriami Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pagrindu.

2009 m. taip pat pradėta formuoti ir Lietuvos teismų praktika dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo taikymo. 2 Tarnybos priimti nutarimai taikyti sankcijas už nesąžiningą komercinę veiklą komercinės veiklos subjektų buvo apskūsti Vilniaus apygardos administraciniam teismui, abiem atvejais teismas nusprendė, jog Tarnybos nutarimai buvo pagrįsti ir teisėti. Minėtas įstatymas Lietuvoje buvo priimtas perkeliant maksimalaus harmonizavimo Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą 2005/29/EB, taigi direktyvos nuostatos visose Europos Sąjungos valstybėse narėse privalo būti interpretuojamos ir taikomos vienodai, o Europos Teisingumo Teismo praktika dėl Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB nuostatų nėra gausi, todėl valstybės narės itin glaudžiai bendradarbiauja aiškindamos direktyvos nuostatų tikslus bei prasmes, tad kiekvienos valstybės, tame tarpe – ir Lietuvos, administracinių institucijų bei nacionalinių teismų praktika ir išaiškinimai yra svarbūs visos Europos kontekste.

2009 m. aktyviai dalyvauta tarptautiniame projekte „Nesąžininga komercinė veikla: patirtis ir procedūros Europos Sąjungos valstybėse narėse“ pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) 2006/ 2004 dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje – Tarnybos atstovai dalyvavo trijuose projekto seminaruose Romoje ir Taline, kur skaitė pranešimus ir dalyvavo diskusijose apie direktyvos taikymą. Tarnybos atstovai taip pat atstovavo institucijai Europos Komisijos organizuojamuose susitikimuose Briuselyje, kur buvo aptariami nesąžiningos komercinės veiklos klausimai.

Analizuojant ir taikant įstatymo nuostatas, tiriant galimus jo pažeidimus taip pat bendradarbiauta su kitomis Lietuvos valstybės institucijomis bei kitų Europos Sąjungos valstybių narių vartotojų teisių apsaugos institucijomis.

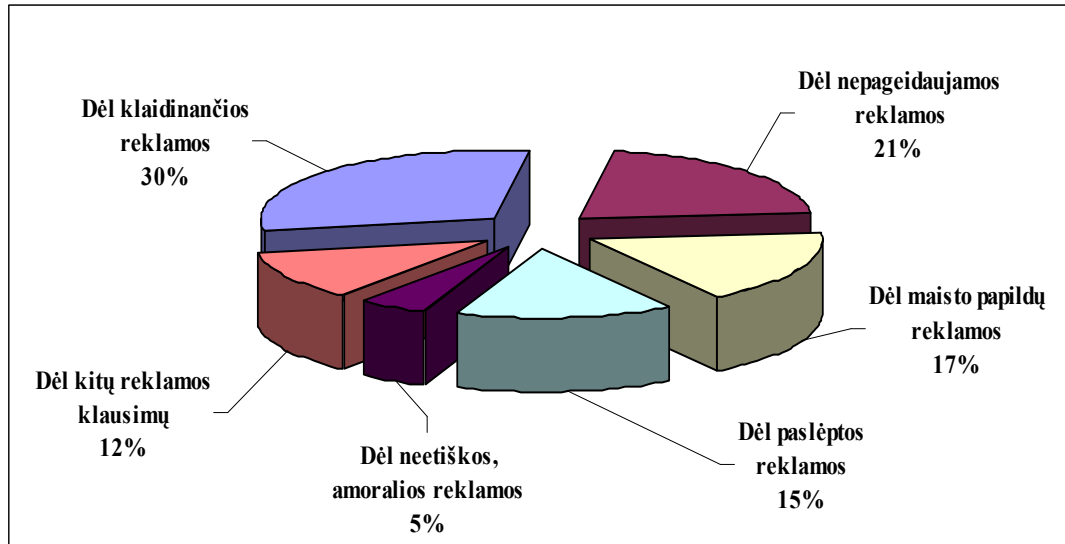
## ***2.7. Reklamos ir Tabako įstatymų nuostatų vykdymo priežiūra ir kiti susiję klausimai***

Dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų reklamos srityje, 2009 m. kreipėsi 206 asmenys: raštu kreiptasi 71 kartą (45 – vartotojų kreipimaisi, 26 juridinių asmenų kreipimaisi). Kitomis priemonėmis 2009 m. dėl reklamos klausimų kreiptasi 135 kartus.

Reklamos įstatymo taikymo srityje naujų esminių pokyčių neužfiksuota. Tačiau pastebėtina, jog lyginant su 2008 m., padaugėjo vartotojų prašymų raštu dėl galimų Reklamos įstatymo pažeidimų. 2008 m. Tarnyboje gauti 26 vartotojų prašymai, tuo tarpu 2009 m. – 45 vartotojų prašymai raštu dėl galimai teisės aktams prieštaraujančios reklamos. Kaip ir pernai, dalis jų persiųsta Lietuvos Respublikos konkurencijos tarybai dėl galimai klaidinančios reklamos (2009 m. dėl klaidinančios reklamos minėtai institucijai persiųsti 23 vartotojų skundai).

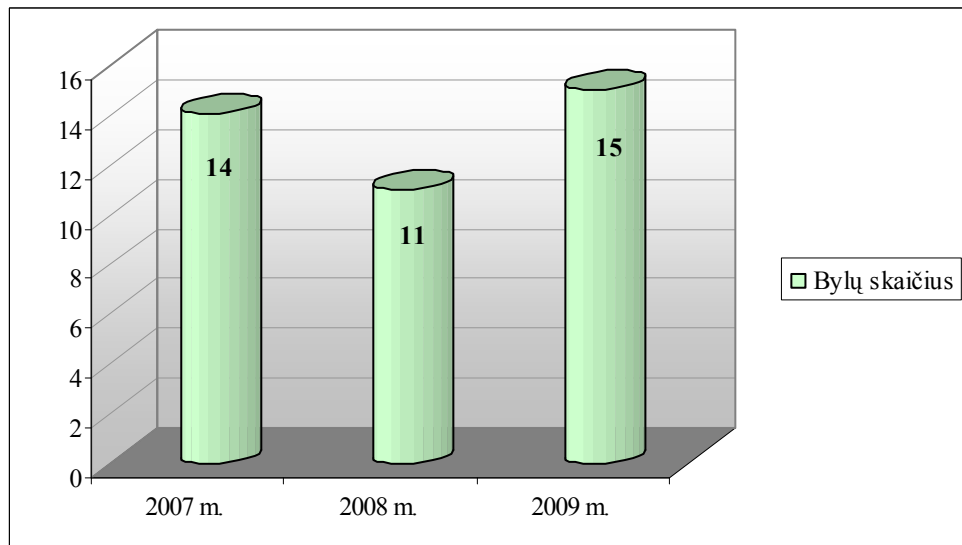
Per 2009 m. Tarnyboje iš viso gauta 96 vartotojų, valstybės institucijų ar kitų subjektų prašymai ar pažeidimų protokolai dėl Reklamos įstatymo taikymo. 2009 m. prašymų bei pažeidimų protokolų dėl Reklamos įstatymo pažeidimų pasiskirstymas: dėl klaidinančios reklamos – 26; dėl nepageidaujamos reklamos – 18; dėl maisto papildų reklamos – 15; dėl paslėptos reklamos – 13; dėl neetiškos, amoralios reklamos – 4; dėl kitų reklamos klausimų – 10.

2009 m. Tarnyboje gautų prašymų bei pažeidimų protokolų dėl Reklamos įstatymo pažeidimų pasiskirstymas



Vykdydama Reklamos įstatymo priežiūrą, Tarnyba per 2009 m. priėmė 15 nutarimų bylose dėl Reklamos įstatymo pažeidimų (2 iš šių bylų gautos 2008 m. pabaigoje; per ataskaitinį laikotarpį gautos dar 8 bylos, kuriose nutarimai dar nepriimti), tuo tarpu 2008 m. buvo priimta 11 nutarimų.

Tarnybos nutarimų dėl Reklamos įstatymo pažeidimų skaičiaus kaita, 2007-2009 m.



Padidėjusį nutarimų skaičių sąlygojo ne tik didesnis reklamos priežiūrą atliekančių Vyriausybės įgaliotų institucijų (Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos bei Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos) surašytų ir Tarnybai nagrinėjimui perduotų Reklamos įstatymo pažeidimų protokolų skaičius, bet ir pačios Tarnybos atliktas visuomenės informavimo priemonių skleidžiamos informacijos monitoringas, kuriuo medžiaga buvo perduota minėtoms Vyriausybės įgaliotoms institucijoms.

2009 m. ženkliai padidėjo Tarnybos nutarimų taikyti ekonomines sankcijas už Tabako kontrolės įstatymo pažeidimus skaičius. 2008 m. sankcijos už tabako reklamą apskritai nebuvo taikytos, tuo tarpu per 2009 m. priimti 3 Tarnybos nutarimai dėl Tabako kontrolės įstatymo pažeidimų.

Siekdama efektyviai vykdyti vartotojų teisių apsaugą savo kompetencijos ribose, Tarnyba nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos srityse galimus teisės aktų pažeidimus

nagrinėjo ne tik gautų prašymų pagrindą, tačiau ir pati prevenciškai analizuodama rinką bei stengdamasi užkirsti kelią galimiems pažeidimams.

Šiuo tikslu visus metus pastoviai buvo atliekamas visuomenės informavimo priemonėse skleidžiamos reklaminės informacijos monitoringas. Be nuolatinio monitoringo, buvo atlikti ir du specialūs monitoringai:

1. Lietuvos televizijų laidų, skleidžiančių „reklama“ nepažymėtą reklaminę informaciją, monitoringas dėl galimai paslėptos reklamos. Paslėptos reklamos monitoringo metu peržiūrėti 6 didžiausių Lietuvos transliuotojų (BTV televizijos, TV 3 televizijos, Lietuvos ryto televizijos, LNK televizijos, LTV televizijos bei Balticum televizijos) 40 laidų įrašai;

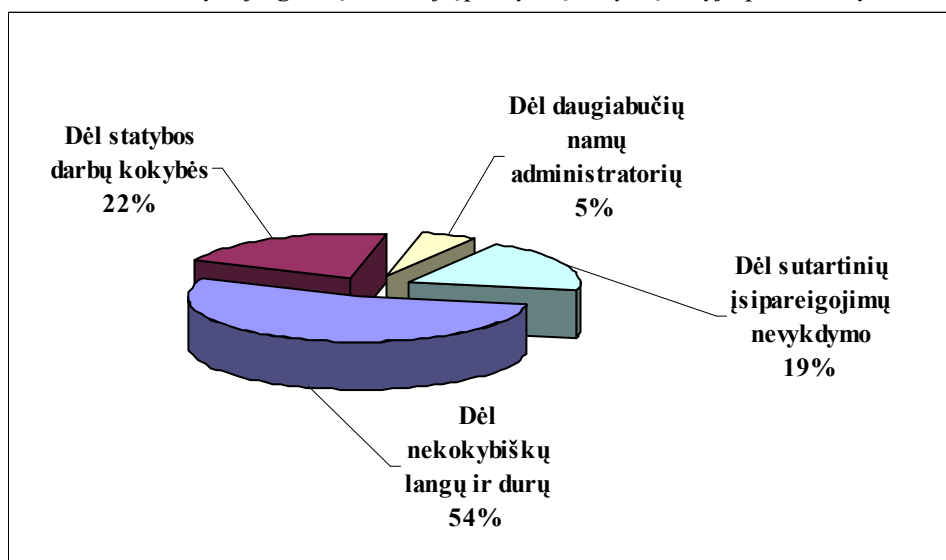
2. 2009 m. pavasarį atliktas specialus tikslinei vartotojų grupei – vaikams – skleidžiamos reklamos monitoringas (patikrinti 68 vaikų žurnalų numeriai). Siekta apžvelgti žurnalus, skirtus vaikams, kadangi į vaikus, kaip pažeidžiamą vartotojų grupę, nukreipta reklama turėtų būti vertinama griežčiau nei reklama nukreipta į paauglius ar suaugusį vidutinį vartotoją. Siųsti paklausimai žurnalų leidėjams bei reklamos davėjams dėl galimų Reklamos įstatymo bei Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų.

## 2.8. Statybos paslaugos

Į Tarnybą 2009 metais kreipėsi 450 asmenų, prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir paslaugų teikėjų dėl statybos darbų kokybės bei dėl nekokybiškų langų, durų ir jų montavimo darbų. Asmenų kreipimaisi pagal pateikimo būdą pasiskirstė taip: 167 vartotojų prašymai raštu ir 283 asmenų kreipimaisi elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu.

Statybų srityje Tarnyba 2009 m. išnagrinėjo 167 vartotojų prašymus dėl statybos paslaugų. Reikia paminėti, jog iš jų 90 prašymų buvo dėl nekokybiškų langų ir durų, 36 - dėl statybos darbų kokybės, 9 - dėl daugiabučių namų administratorių, 32 - dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo.

2009 m. Tarnyboje gautų vartotojų prašymų statybų srityje pasiskirstymas



2009 m. 55 vartotojų prašymai dėl statybos ir susijusių klausimų buvo išnagrinėti Tarnybos apskričių skyriuose, 112 Tarnyboje iš kurių: 34, Tarnybai tarpininkaujant, išspręsti taikiu būdu, 33 tyrimai nutraukti, 3 ginčai išspręsti žodinio proceso tvarka, pasirašius taikius sprendimus, 24 ginčai išspręsti priimant Tarnybos nutarimus rašytine tvarka, tačiau vykdomas tik 1 iš priimtų Komisijos sprendimų, apie nevykdomus Komisijos sprendimus paskelbta viešai svetainėje [www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt), priimtas 1 nutarimas atmesti vartotojos prašymą. 18 tyrimų tęsiama 2010 m.

Atkreiptinas dėmesys, jog 2009 m. ypač padaugėjo vartotojų prašymų raštu dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo. Vartotojai sudarę rangos ar statybos produktų pirkimo bei rangos sutartis ir sumokėję avansines sumas, laiku arba apskritai nesulaukdavo kitos šalies įsipareigojimų vykdymo. Vartotojai daugiau skundėsi dėl garantinių įsipareigojimų nevykdymo bei statinio elementų netinkamo montavimo. Vartotojų prašymų raštu dėl langų, durų kokybės bei jų sumontavimo 2009 m. buvo gauta daugiausiai. Dėl šių statinio elementų kokybės bei jų montavimo kreipėsi ir naujai, 2009 m. sutartis sudarę vartotojai, tačiau pagausėjo ir 2004-2006 m. sudariusių sutartis bei anksčiau į bendroves dėl defektų nesikreipusių vartotojų. Pažymėtina, kad vartotojų prašymai dėl langų bei durų, lyginant su kitais prašymais statybos srityje, dažniau išsprendžiami taikiau būdu, kadangi defektai nėra dideli, o dažniausiai montavimo darbus atlieka nedidelės bendrovės ar asmenys dirbantys pagal verslo liudijimus bei patentus.

Pažymėtina, kad Tarnyba, nagrinėdama skundus statybos srityje susiduria su problema, jog nėra reglamentuotas valstybės institucijų dalyvavimas, nustatant statybos defektus, atsiradusius per statybos garantinį terminą bei ginčų nagrinėjimas tarp vartotojų ir statybos proceso dalyvių dėl statybos darbų ir statybos produktų (langų ir durų) kokybės, defektų atsiradimo priežasčių nustatymo bei defektų šalinimo išankstinio sprendimo ne teisme tvarka. Be to, neišspręstas ekspertizių klausimas neteisminio ginčų nagrinėjimo atveju.

Tarnyba nėra teisės aktų įgaliota atlikti ekspertinių tyrimų statybos srityje bei teikti išvadas, tačiau siekdama apginti vartotojų interesus statybos bei remonto srityje, neturėdama pateiktų išvadų, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatomis ir kreipiasi į juridinius bei fizinius asmenis, atlikusius rangos bei statybos darbus ir siūlo kilusius ginčus išspręsti taikiai. Tačiau šioje srityje priimti institucijos sprendimai yra tik rekomendacinio pobūdžio, ir dauguma bendrovių jų nevykdo, todėl vartotojų teisių gynimas šioje srityje nėra efektyvus dėl Tarnybos priimtų sprendimų rekomendacinio pobūdžio bei teisės aktų spragų, kadangi nėra statybos sritį kontroliuojančios valstybinės institucijos.

## **2.9. Turizmo paslaugos**

Statistikos departamento išvykstamojo turizmo tyrimo išankstiniais duomenimis išvykusių Lietuvos turistų skaičius per 2009 m. devynis mėnesius, palyginti su pernai metų atitinkamu laikotarpiu, sumažėjo 27,2 procento. 2009 m. sausio – rugsėjo mėn. Lietuvos turistai vyko į 1,0 mln. kelionių, iš jų 187,0 tūkst. (18,6 proc.) sudarė kelionės su turizmo paslaugų paketu, įsigytu įmonėse, teikiančiose turizmo paslaugas. Bendras kelionių skaičius per šių metų devynis mėnesius sumažėjo 28,5 procento, palyginti su 2008 m. tuo pačiu laikotarpiu, o kelionės su turizmo paslaugų paketu sumažėjo 30,4 procento.

Taigi, statistiniai duomenys leidžia daryti išvadą, kad iki 2009 m. kasmet turistų, besinaudojančių kelionės organizatorių paslaugomis, vis daugėjo, tačiau 2009 m. tokių turistų skaičius beveik trečdaliu sumažėjo.

Atlikus Tarnyboje gautų kreipimūsi analizę paaiškėjo, kad nors turistų besinaudojančių kelionių organizatorių paslaugomis sumažėjo, tačiau nusiskundimų dėl organizuotų turistinių kelionių skaičius beveik nepasikeitė. 2009 m. Tarnyba gavo 110 vartotojų prašymų raštu ir 38 kartus buvo kreiptasi elektroniniu paštu dėl turizmo paslaugų netinkamos kokybės.

Iš 110 vartotojų prašymų dėl turizmo paslaugų, gautų 2009 m., 103 vartotojų prašymai buvo nagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, 3 atvejais vartotojų prašymai buvo persiųsti pagal kompetenciją (Valstybiniam turizmo departamentui dėl bankroto procedūros), 4 atvejais buvo suteikta informacija, nes Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai buvo atsiųstos kopijos arba – nepradėtas tyrimas, nes nepateikė reikalingų dokumentų. 10 prašymų buvo išnagrinėta Tarnybos apskričių skyriuose.

2009 m. išnagrinėjus 82 rašytinius prašymus (21 prašymo nagrinėjimas tęsiasi 2010 m.) dėl turizmo paslaugų buvo priimti 33 nutarimai. 2008 m. iš 82 rašytinių prašymų buvo priimti



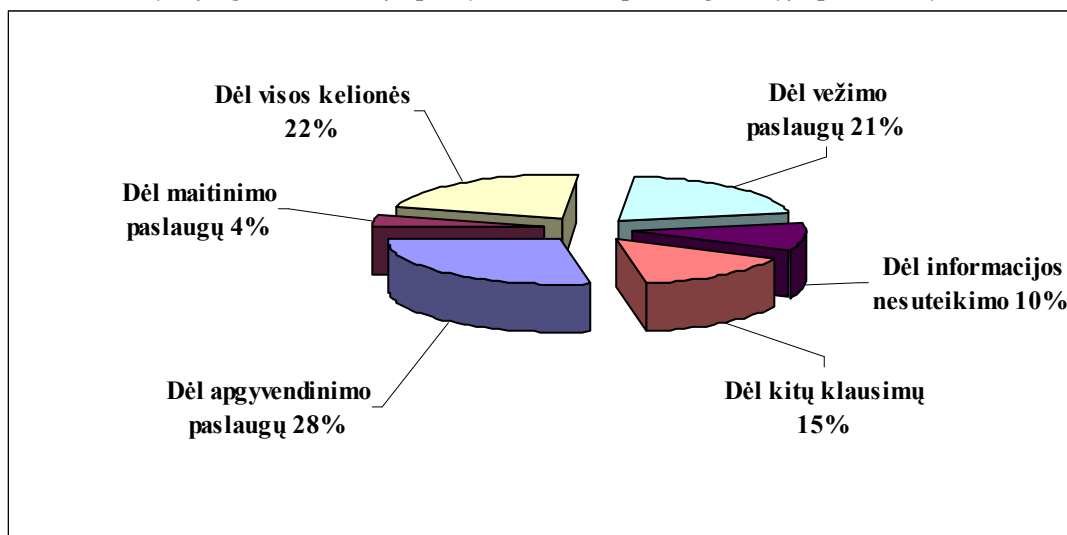
36 nutarimai Taigi, 2009 m. nutarimų dėl turizmo paslaugų buvo priimta 8,3 proc. mažiau nei 2008 m. (2008 metais nutarimų dėl turizmo paslaugų buvo priimta 2,5 karto daugiau nei 2007 m. ).

Reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad po to, kai Taryba kelionės organizatoriams pasiūlė ginčą spręsti taikiai 37 atvejais ginčai buvo išspręsti taikiai, t.y. 45 proc., o 2008 m. - 37 atvejais (45 proc. ). Taigi 2009 m. vartotojų prašymų raštu taikiai išspręsta tiek pat, kiek ir 2008 m.

Pažymėtina, kad išnagrinėjus 2009 m. gautus rašytinius vartotojų prašymus dėl turizmo paslaugų, 43 vartotojų teisės buvo apgintos (37 susitarė taikiai, o 5 atvejais (Pastaba: 1 nutarimas buvo priimtas dėl dviejų vartotojų, nes jų ginčai buvo sujungti) buvo priimti nutarimai tenkinant vartotojų reikalavimus, tačiau paslaugos teikėjai jų neįvykdė, 28 vartotojų teisės buvo apgintos iš dalies (visais šiais atvejais buvo priimti nutarimai iš dalies patenkinant vartotojų reikalavimus, 5 nutarimus kelionės organizatoriai įvykdė (Pastaba: 1 nutarimas buvo priimtas dėl 4 vartotojų, nes jų ginčai buvo sujungti), 16 atveju – ne (Pastaba: 1 nutarimas buvo priimtas dėl 4 vartotojų ir 1 nutarimas dėl 2 vartotojų, nes jų ginčai buvo sujungti.), 1 vartotojo teisės nebuvo apgintos (kelionės agentūra bankrutavo) ir 10 atveju paaiškėjo, kad pretenzijos yra nepagrįstos (7 atvejais buvo priimti nutarimai atmetant vartotojų skundus, likusiais atvejais ginčo nagrinėjimai buvo nutraukti (nepateikė ginčo nagrinėjimui būtinų dokumentų).

Dažniausiai 2009 m. vartotojai skundėsi dėl apgyvendinimo paslaugų ir dėl viso turizmo paslaugų rinkinio, t. y. dėl visos kelionės metu netinkamai teikiamų paslaugų: ir dėl apgyvendinimo, ir maitinimo, ir vežimo.

*2009 m. Taryboje gautų vartotojų prašymų turizmo paslaugų srityje pasiskirstymas*



Išnagrinėjus kelionės organizatorių siūlomas pasirašyti vartotojams (turistams) turizmo paslaugų teikimo sutarčių nuostatas nesažiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo požiūriu, buvo pastebėta, kad kelionės organizatoriai skirtingai nurodo, kokias kelionės organizatoriaus išlaidas vartotojui teks padengti jei jis dėl savo kaltės nutrauks turizmo paslaugų teikimo sutartį. Taryba, atsižvelgdama į šią problemą bei vartotojų skundų problematiką, surengė susitikimą su kelionės organizatoriumi UAB „Tez tour“, taip pat kartu su Valstybiniu turizmo departamentu prie Ūkio ministerijos buvo surengtas susitikimas su kelionės organizatoriais dėl turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygų ir kelionės organizatorių siūlomų turizmo paslaugų rinkinių, kai nežinomas viešbučio pavadinimas. Minėto susitikimo metu buvo sutarta, kad turizmo paslaugų teikimo sutarčių nuostatos bus taisomos. Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos po susitikimo raštu informavo, kad bus papildytos Turizmo paslaugų teikimo sutarčių standartinės sąlygos, kuriose bus privaloma nurodyti viešbučio teikiamus patogumus ar tam tikrus ypatumus, jei parduodama organizuota turistinė kelionė, nežinant viešbučio pavadinimo.

Tarnyba teikė pastabas dėl Civilinio kodekso 6.750, 6.751, 6.754 ir 6.865 straipsnių papildymo ir pakeitimo įstatymo projekto Nr. XP-675. Nepritarta nuostatai, kad paaiškėjus, jog kelionės organizatorius negali įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies ir dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba dėl protingų priežasčių vartotojui jų atsisakius, kelionės organizatorius privalės grąžinti vartotojui pinigus tik už nesuteiktas paslaugas, kadangi Tarnybos nuomone sistemiskai vertinant Projektą, minėtų nuostatų įtvirtinimas gali pažeisti vartotojo ir verslininko teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

Taip pat teikti pasiūlymai Teisingumo ministerijai dėl paaiškinimų Europos Komisijos Sveikatos ir vartotojų apsaugos generaliniam direktoratui teikimo dėl 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvos 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų perkėlimo į nacionalinę teisę.

Tarnyba sutiko bendradarbiauti su UAB „Tez Tour“ vykdant švietimą apie turizmo paslaugas, bei derino rengiamų lankstinukų tekstą.

### ***2.10. Oro vežimo ir kelių transporto paslaugos***

Statistikos departamento išankstiniais duomenimis per vienuolika 2009 m. mėnesių į Lietuvos oro uostus atvyko ir iš jų išvyko 1,7 mln. keleivių, tai 28,1 proc. mažiau nei tuo pačiu 2008 m. laikotarpiu. Pažymėtina, kad ir Lietuvos oro bendrovių lėktuvais per vienuolika 2009 m. mėnesių vežta mažiau asmenų nei 2008 m. sausio–lapkričio mėn. (646,1 tūkst. keleivių, tai 41,6 proc. mažiau). Tarnyboje atliktų kreipimūsi analizė parodė, kad kartu su mažėjančiu keleivių skaičiumi sumažėjo ir nepatenkintųjų oro transporto teikiamomis vežimo paslaugomis.

Iš 2009 m. Tarnybai pateiktų 40 vartotojų prašymų dėl oro vežimo paslaugų 17 prašymų buvo išnagrinėta, 12 vartotojų prašymų buvo persiūsti pagal kompetenciją (Civilinei aviacijos administracijai, VšĮ Europos vartotojų centras), 6 atvejais buvo suteikta informacija, nes Tarnybai buvo atsiųstos kopijos, arba nepradėtas tyrimas, kadangi nepateikė reikalingų dokumentų, 2 prašymai buvo išnagrinėta Tarnybos apskričių skyriuose, 3 prašymų nagrinėjimas tęsiamas 2010 m.

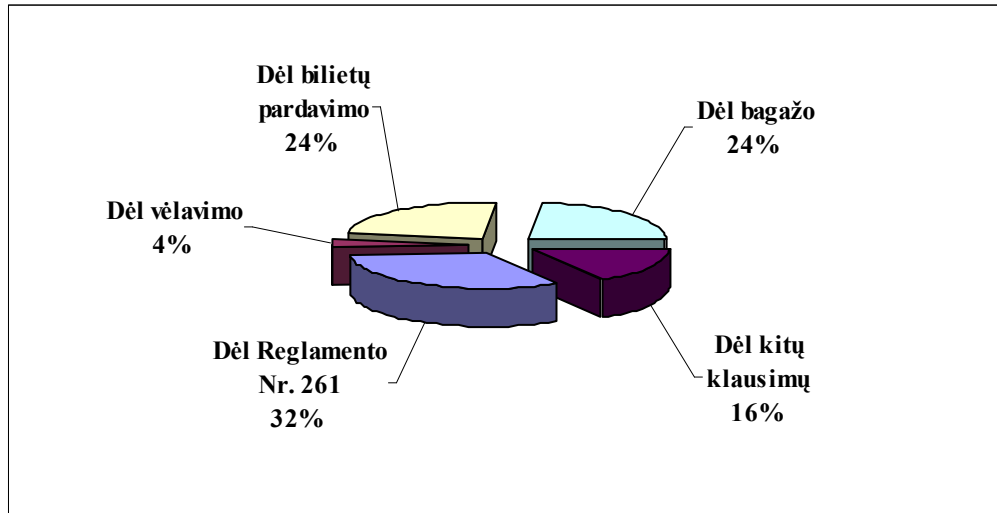
Tarnyboje 2009 m. išnagrinėjus vartotojų prašymus raštu dėl netinkamai suteiktų oro vežimo paslaugų buvo priimti 5 nutarimai (trimis nutarimais vartotojų prašymai buvo patenkinti (1 buvo įvykdytas, 2 – neįvykdyti), 2 nutarimais vartotojų prašymai buvo tenkinti iš dalies (1 buvo įvykdytas, 1 – neįvykdytas), o 2008 m. iš 44 išnagrinėtų vartotojų prašymų buvo priimta 10 nutarimų.

Dažniausiai oro transporto paslaugų vartotojai skundžiasi dėl skrydžio atšaukimo, atidėjimo, nemokamos pagalbos nesuteikimo, kompensacijos neišmokėjimo (pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 261/2004); dėl lėktuvo vėlavimo patirtų nuostolių atlyginimo; dėl dingusio, sugadinto, apvogto ar vėluojančio bagažo; dėl neišsamios informacijos pateikimo apie bilieto tarifo sąlygas, dėl mokesčių grąžinimo neišskridus; dėl informacijos nepateikimo (apie kelionės dokumentus, pvz. dėl paso galiojimo, vizų būtinybę).

Iš 5 2009 metais Tarnybai pateiktų vartotojų prašymų dėl kelių transporto paslaugų buvo išnagrinėti 2 vartotojų prašymai, 1 vartotojo prašymas buvo persiūstas pagal kompetenciją (VšĮ Europos vartotojų centras), 2 atvejais buvo suteikta informacija, ar AB „Smiltynės keltai“ ir autobusų stotys nepažeidžia teisė aktų reikalavimų.

2009 m. išnagrinėjus 2 vartotojų prašymus buvo priimti 2 nutarimai, kuriais vartotojų prašymai buvo atmesti kaip nepagrįsti.

2009 m. Tarnyboje gautų vartotojų prašymų oro vežimo paslaugų srityje pasiskirstymas



2009 metų pradžioje bankrutavus pagrindiniam Lietuvos oro vežėjui AB „flyLAL – Lithuanian Airlines“, Tarnyba sulaukė vartotojų prašymų ir paklausimų dėl įmokų už lėktuvo bilietus skrydžiams, kuriuos turėjo vykdyti minėta aviakompanija, gražinimo. Sprendžiant problemą, kartu su Susisiekimo ministerija, Civilinės aviacijos administracija ir Tarnyba, daugumai vartotojų, išsigijusių lėktuvo bilietus skrydžiams su minėta bendrove, pavyko rasti taikų ginčo sprendimo būdą.

Tarnyba, vadovaujantis atlikto Europos Komisijos tyrimo dėl pirmaujančių aviakompanijų bei keleto kelionių agentūrų interneto tinklalapių, kuriuose galima nusipirkti oro vežėjų lėktuvo bilietus, atitikties Nesažiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1008/2008 dėl oro susisiekimo paslaugų teikimo Bendrijoje bendrųjų taisyklių nustatytiems reikalavimais vertinimo išvadamis, kreipėsi į kai kuriuos bilietų pardavėjus, prašant pateikti motyvuotus paaiškinimus apie tai, ar jie atsižvelgė į Europos Komisijos rekomendacijas pagerinti informacijos, susijusios su bilietų pardavimu, interneto svetainėse pateikimo kokybę.

Taip pat buvo derintos Lietuvos Respublikos pozicijos dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamentų dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių ir iš dalies keičiančio Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo bei dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamentų dėl jūrų ir vidaus vandenimis laivais keliaujančių asmenų teisių ir iš dalies keičiančio Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo. Atkreiptinas dėmesys, kad vežimo kelių transportu santykius reglamentuojantys teisės aktai nenustato kompensacinės sumos dydžio dėl pažeistų keleivio teisių, taip pat įtvirtina ribotas (arba visiškai neįtvirtina) keleivių teises tokiose srityse, kaip kelionės atšaukimas ar autobuso vėlavimas, bagažo dingimas ar sugadinimas, pagalba neįgaliesiems ir riboto judrumo asmenims ir kt. Esant nepakankamam kelių transporto keleivių teisių reglamentavimui, kyla poreikis dėl panašaus keleivių teisių apsaugos lygio, problemų sprendimo būdų, kurie numatyti keliaujant kitos rūšies transportu (lėktuvais ar traukiniais). Europos Komisija, siekdama autobusais keliaujantiems asmenims suteikti tokias pačias teises kokias turi keliaujantys kitos rūšies transportu (lėktuvais ar traukiniais), pateikė pasiūlymą priimti Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentą dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių (toliau – Reglamentas). Keleiviai kitomis transporto priemonėmis (ypač oro transportu) jau gali naudotis Europos Sąjungos mastu nustatytais tam tikromis taisyklėmis, užtikrinančiomis tinkamą jų apsaugą, tačiau Europos Sąjungos teisės aktų, kuriuose būtų nustatytos tolimojo susisiekimo autobusų (įskaitant miesto autobusų) keleivių teisės iki šiol nėra priimta, todėl tolimojo susisiekimo (taip pat miesto) autobusų keleivių apsauga valstybėse narėse skiriasi (pvz. skiriasi vežėjų atsakomybė esant vienodoms situacijoms, ne visur numatyta kompensacija ir pagalba reiso atšaukimo ar kelionės atidėjimo

atveju, neįgalieji vienose valstybėse narėse turi daugiau galimybių naudotis miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų paslaugomis ir pan.). Tokiu būdu, Europos Komisija pasiūlymu dėl Reglamento siekia nustatyti vienodą tolimojo susisiekimo (taip pat miesto) autobusų keleivių apsaugos lygį, vienodus problemų sprendimo būdus, t. y. suvienodinti Europos Sąjungos keleivių teises nepriklausomai nuo to, koku transportu jie keliauja.

Taip pat buvo teiktos pastabos ir pasiūlymai Susisiekimo ministerijai dėl Geležinkelių transporto kodekso 3, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 33, 34, 57, 58, 59, 60 straipsnių pakeitimo ir papildymo, 30 ir 30<sup>1</sup> straipsnių bei penktojo skirsnio pripažinimo netekusiais galios, kodekso papildymo 25<sup>1</sup> ir 33<sup>1</sup> straipsniais bei Transporto veiklos pagrindų įstatymo projektų.

### ***2.11. Atlygintinos medicininės paslaugos***

Iš 24 vartotojų prašymų dėl atlygintinų medicininių paslaugų, gautų 2009 m., 17 vartotojų prašymai buvo išnagrinėti neteisimine tvarka, 3 atvejais vartotojų prašymai buvo persiųsti pagal kompetenciją (Valstybinei medicininio audito inspekcijai prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Valstybinei mokesčių inspekcijai prie Finansų ministerijos), 2 atvejais buvo suteikta informacija, ar optikos parduotuvės ir stomatologijos klinika nepažeidžia teisės aktų reikalavimų, 10 prašymų buvo išnagrinėta Tarnybos apskričių skyriuose 2 prašymų nagrinėjimas tęsiasi 2010m.

2009 m. išnagrinėjus 17 vartotojų prašymus buvo priimti 3 nutarimai, 2 nutarimais vartotojų prašymai buvo atmesti kaip nepagrįsti, o 1 nutarimu vartotojo prašymas tenkintas, tačiau paslaugos teikėjas jo nevykdė, kiti prašymai išsprendė taikiai. Pažymėtina, kad 2008 m. išnagrinėjus 6 vartotojų prašymus raštu buvo priimtas tik 1 nutarimas. 2 vartotojų prašymai buvo nepagrįsti, 3 vartotojų teisės apgintos, 1 ginčo nagrinėjimas buvo nutrauktas..

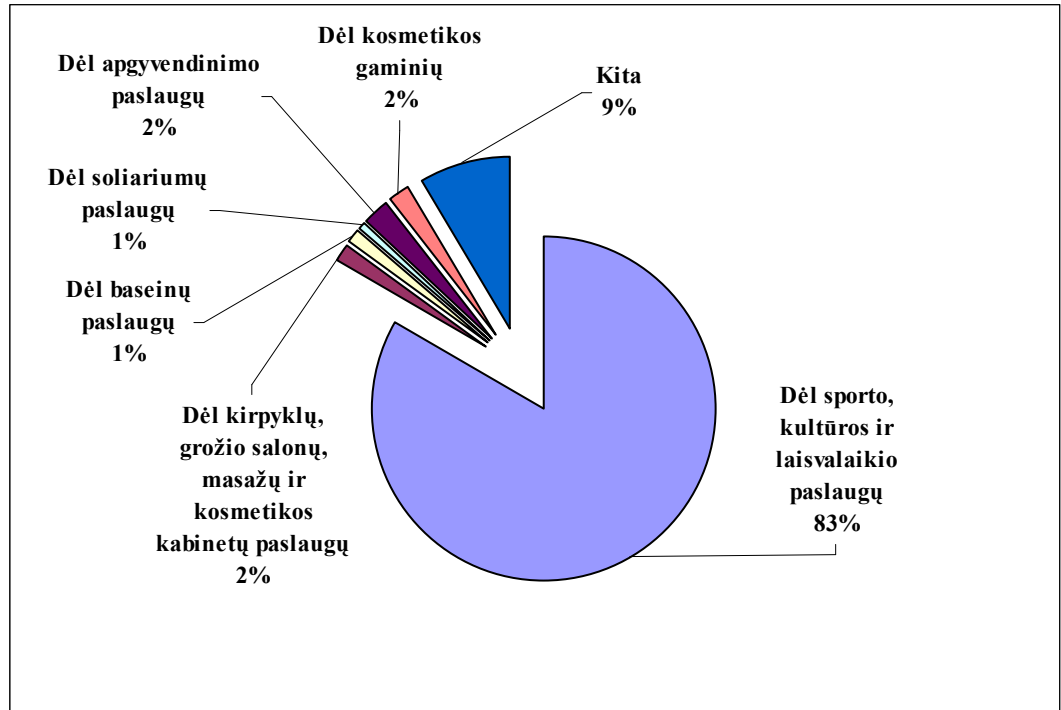
2009 m. buvo analizuojama Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl pacientų teisių į sveikatos priežiūros paslaugas kitose valstybėse narėse įgyvendinimo projektas bei teiktos pastabos ir pasiūlymai Lietuvos Respublikos pozicijai dėl šios direktyvos projekto.

Atsižvelgiant į gaunamus skundus, organizuotas susitikimas su UAB „Fielmann“ dėl vartotojų skundų susijusių su korekcinių akinių gamyba ir taisymu. Atsižvelgiant į tai, kad nagrinėjant vartotojų prašymus, skundus, paklausimus dėl medicinos prietaisų kokybės, buvo susidurta su finansavimo medicinos prietaisų bandymams problema, dėl ko Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos negali pateikti išvados dėl medicinos prietaisų atitikties taikomiems reikalavimams ir dėl to negalima įvertinti vartotojų skundų pagrįstumo, buvo kreiptasi į Sveikatos apsaugos ministeriją su prašymu padėti išspręsti susiklosčiusią problemą dėl asignavimų skyrimo medicininių prietaisų bandymams.

### ***2.12. Rekreacinės paslaugos, kosmetikos produktai***

Į Tarnybą dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų rekreacinių paslaugų srityse 2009 metais kreipėsi 265 asmenys, prašydami spręsti įvairaus pobūdžio problemas, klausimus ar ginčus, kilusius tarp asmenų ir pardavėjų bei paslaugų teikėjų, veikiančių šioje srityje. Asmenų kreipimaisi pagal pateikimo būdą pasiskirstė taip: 172 vartotojų prašymai raštu ir 93 asmenų kreipimaisi elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu. Palyginus su 2008 m. duomenimis matyti, jog asmenų kreipimūsi skaičius 2009 m. išaugo daugiau nei du kartus. Asmenų kreipimūsi skaičius sparčiai didėja nuo 2006 m.

2009 m. Tarnyboje gautų vartotojų prašymų rekreacinių paslaugų ir kosmetikos gaminių srityje pasiskirstymas



Didžioji dalis visų 2009 m. gautų vartotojų prašymų rekreacinių paslaugų srityje – dėl nesuteiktų paslaugų. Analizuojant gaunamus vartotojų prašymus ir klausimus taip pat pastebėta, kad vartotojai neretai susiduria su paslaugų teikėjais, kurie vartotojui atsisakius paslaugų sutarties nenori gražinti vartotojo įmokėto avanso, arba išvis nepripažįsta vartotojo teisės nutraukti paslaugų sutartį ir gražinti pinigus už paslaugas, kuriomis dar nebuvo pasinaudota.

Vis dėlto svarbu pastebėti, kad šios gautų prašymų tendencijos, ir ypač tai, kad labai didelę dalį jų sudarė prašymai dėl rekreacinių paslaugų nesuteikimo, buvo nulemtos dviejų 2009 m. neįvykusių koncertų, dėl kurių į Tarnybą kreipėsi didelis skaičius vartotojų:

- dėl neįvykusio „Depeche mode“ koncerto ir pinigų už išigytus bilietus negražinimo buvo gautas 41 vartotojų skundas. Dėl iškilusių problemų gražinant pinigus vartotojams, buvo organizuotas susitikimas su UAB „Baltijos reklamos projektai“. Šio renginio organizatorius reagavo į Tarnybos siūlymus ginčus išspręsti taikiai, todėl visi vartotojai, kurie kreipėsi, atgavo pinigus. Vieno vartotojo ginčas buvo nutrauktas, kadangi nepateikė įrodymų.

- dėl neįvykusio „ATB“ koncerto buvo gauta 50 vartotojų prašymų. Renginių organizatorius, kuris atšaukė koncertą ir negražino vartotojams pinigų, į Tarnybos siūlymus susitarti taikiai nereagavo. Kadangi susisiekti su šia įmone nepavyksta, duomenų, ar taikus susitarimas negalimas dėl sunkios ekonominės padėties, ar dėl kitų priežasčių, neturime. Atsižvelgdama į tai, kad šio koncerto organizatorius nevykdė Tarnybos nutarimų, Tarnyba parengė ieškinį ir kreipėsi į teismą dėl viešojo vartotojų intereso gynimo.

Taip pat pastebėta, kad kai kurie bilietų ir renginių pardavėjai nenurodo galutinės bilieto kainos ant bilieto, todėl vartotojams, nebeturintiems pirkimo čekio ar kito mokėjimą patvirtinančio dokumento, kyla problemų susigrąžinti bilieto kainą su visais mokėtais mokesčiais. Atsižvelgiant į tai, buvo parengti raštai Valstybinei mokesčių inspekcijai siekiant pateikti vienodą išaiškinimą dėl kainų nurodymo ant bilietų ir renginius. Įvertinusi Valstybinės mokesčių inspekcijos išvadą, Tarnyba raštu rekomendavo UAB „Bilietai LT“, be kita ko, ant spausdinamų bilietų pateikti galutinę parduodamos paslaugos kainą, į kurią būtų įskaičiuoti paslaugos mokesčiai. Taip pat parašytas raštas Kultūros ministerijai su prašymu užtikrinti, kad jai pavaldžios kultūros įstaigos, reklamuodamos renginius, nurodytų galutinę bilietų kainą.

Analizuojant gaunamus vartotojų skundus dėl rekreacinių paslaugų taip pat nustatyta problema, jog renginių reklamose dažnai pateikiama negalutinė bilietų kaina (neįskaitant visų

mokesčių), tai gali suklaidinti vartotojus. Atsižvelgiant į tai, svarstyta, ar nevertėtų pakeisti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr.623 patvirtintų Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių, numatant, jog reklamuojant renginius turi būti nurodoma galutinė bilietų kaina, įskaitant visus mokesčius.

Įvertinusi tai, kad neįvyko „Freestyle motocross show“ renginys, kurio organizatorius – Estijos įmonė, Tarnyba kreipėsi į Estijos Europos vartotojų tarnybą, prašant pateikti informaciją kada ir kokia tvarka bus gražinti pinigai už bilietus bei prašė paraginti ar įpareigoti renginio organizatorių kuo skubiau vykdyti savo išsipareigojimus vartotojams, turintiems bilietus į atšauktą renginį.

2009 m. teikti pasiūlymai ir pastabos Farmacijos įstatymo dvyliktojo skirsnio pavadinimo pakeitimo ir įstatymo papildymo 59<sup>1</sup> straipsniu įstatymo projektui Nr. XIP-1346, sveikatos apsaugos ministro įsakymo „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2003 m. gruodžio 23 d. įsakymo Nr. V-757 „Dėl Lietuvos Respublikos higienos normos HN 62:2003 „Kosmetikos gaminiai: bendrieji reikalavimai, draudžiamos ir ribojamos medžiagos“ patvirtinimo“ pakeitimo“, sveikatos apsaugos ministro įsakymo „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. gruodžio 30 d. įsakymo Nr. V-970 „Dėl informacijos apie kosmetikos gaminių sudėtį ir turimų duomenų apie gaminių nepageidaujamą poveikį pateikimo visuomenei taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ sveikatos apsaugos ministro įsakymo „Dėl informacijos apie ekstremalias visuomenės sveikatai situacijas, keliančias tarptautinį susirūpinimą, rinkimo, vertinimo ir teikimo Pasaulio sveikatos organizacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ projektams

Teiktos pastabos ir pasiūlymai dėl Europos parlamento ir Tarybos direktyvos projekto, kuria įgyvendinamas vienodo požiūrio į asmenis, nepaisant jų religijos ar tikėjimo, negalios, amžiaus arba seksualinės orientacijos, principas.

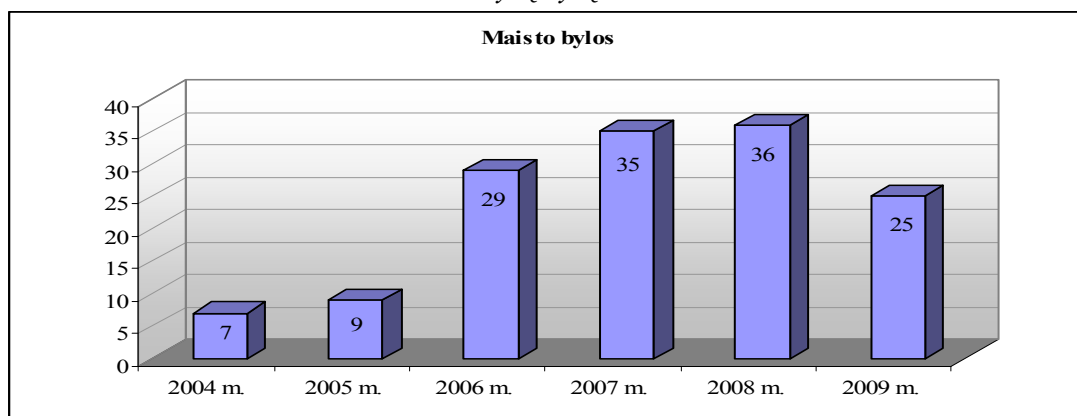
### 2.13. Maisto produktai ir paslaugos

2009 metais dėl Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę (Produktų saugos įstatymo pažeidimų) gauta 17 maisto bylų. Taip pat 2008 m. gauta ir 2009 m. I ketvirtį išnagrinėtą 1 bylą dėl nesaugių sporto klubo paslaugų.

2009 metais išnagrinėta 11 maisto bylų, kurios buvo gautos 2008 metais. Iš viso 2009 metais išnagrinėtos 25 maisto bylos dėl Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę (Produktų saugos įstatymo pažeidimo).

Vertinant žemiau pateiktą diagramą, Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę (Produktų saugos įstatymo pažeidimo) bylų dėl nesaugių maisto produktų pateikimo į rinką skaičius nuo 2004 m. iki 2008 metų imtinai didėja, tačiau 2009 metais bylų skaičius, lyginant su praėjusiais metais, sumažėjo.

*2004 m. – 2009 m. išnagrinėtų Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę bylų skaičius*



Atkreiptinas dėmesys į tai, kad maisto paslaugų teikėjų, padariusių Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę pažeidimus 2006-2008 metais, skaičius augo, tačiau 2009 metais šių atsakingų asmenų grupės skaičius ženkliai sumažėjo. Nuo 2007 metų palaispniui mažėja ir platintojų padarytų pažeidimų skaičius.

Pažymėtina, kad Tarnybos komisijos dėl pavojingų maisto produktų pateikimo į rinką paskirtų baudų vidurkis nuo 2006 metų pradėjo tolygiai mažėti. Tačiau 2009 metais paskirtų baudų vidurkis išaugo. Šis padidėjimas siejamas su trimis Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę bylomis, dėl į rinką pateiktų pavojingų maisto produktų, dėl kurių nukentėjo labai daug žmonių, iš kurių nustatyta ir stiprių sveikatos pakenkimo atveju.

Tarnyba, nagrinėdama Maisto įstatymo, taikant Produktų saugos įstatyme nustatytą atsakomybę, pažeidimo bylas ir Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos šiose bylose pateiktus dokumentus, atkreipė dėmesį į maisto bylas dėl pavojingų maisto produktų – vaisių ir daržovių – kuriuose viršytas didžiausias leistinas pesticidų kiekis, pateikimo į rinką. Pastebėta, kad pesticidų likučių nustatymo tyrimai užtrunka itin ilgai, ko pasėkoje iki atsakymo iš laboratorijos gavimo ir sprendimo dėl pavojingo produkto priėmimo, šie produktai jau būna realizuoti. Siekiant apsaugoti vartotojus nuo pavojingų maisto produktų, kreiptasi į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą su prašymu užtikrinti, jog laboratoriniai tyrimai dėl pesticidų likučių būtų atliekami per įmanomai trumpiausią laiką.

Dėl Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme nustatytą atsakomybę, bylų nagrinėjimo problemų buvo suorganizuoti pasitarimai su Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos bei Valstybinės visuomenės sveikatos priežiūros tarnybos atstovais. Valstybinei visuomenės sveikatos priežiūros tarnybai prie Sveikatos apsaugos ministerijos parašytas raštas dėl išskylančių problemų nagrinėjant Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme nustatytą atsakomybę, bylas. Valstybinei visuomenės sveikatos priežiūros tarnybai taip pat pateikti pasiūlymai ir pastabos dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. lapkričio 9 d. įsakymo Nr. V-772 „Dėl maisto tvarkymo įmonėse (skyriuose) kilusių per maistą plintančių užkrečiamųjų ligų protrūkių tyrimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo tikslingumo.

Dėl maisto produktų per 2009 m. gauti 203 vartotojų kreipimaisi: 49 vartotojų prašymai raštu (iš jų 21 nagrinėtas Tarnyboje, 28 persiųsti nagrinėti pagal kompetenciją) ir 154 asmenų kreipimaisi elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu. Analizuojant vartotojų prašymus ir klausimus pastebėta, kad daugiausia vartotojai skundėsi dėl maisto produktų ženklinimo (daugiausia dėl teiginių apie sveikatingumą pateikimo), taip pat dėl maisto produktų kokybės. Iš gautų vartotojų prašymų dėl maisto produktų kokybės ir ženklinimo 3 ginčai išsprendė taikiai, dėl vieno Tarnyba priėmė nutarimą tenkinti vartotojo reikalavimą, tačiau paslaugos teikėjas šio reikalavimo nevykdė.

Tarnybai gavus kelis vartotojų prašymus dėl sveikatingumo teiginių pateikimo reklamuojant maisto produktus „Activia“ ir „Actimel“, bei siekiant efektyviau apginti vartotojų interesus buvo suorganizuotas pasitarimas, kuriame dalyvavo atsakingi asmenys iš Sveikatos apsaugos ministerijos, Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos, Lietuvos pieno ūkių asociacijos, UAB „Eugesta“, SIA „Danone“.

Nagrinėjant vartotojų prašymus, skundus, paklausimus vandens pramogų (vandens čiuožimo kalnelių, kitų vandens pramogų įtaisų ir kt.) srityje bei bylas dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimo, Tarnyba atkreipė dėmesį į tai, kad sveikatos apsaugos ministro 2005 m. liepos 12 d. įsakymu Nr. V-572 patvirtintoje Lietuvos higienos normoje HN 109:2005 „Baseinai. Įrengimo ir priežiūros saugos sveikatai reikalavimai“ (Žin., 2005, Nr. 87-3277) nėra nustatyti konkretūs reikalavimai vandens čiuožimo kalnelių, kitų vandens pramogų įtaisų priežiūrai ir saugai, neapibrėžtos vandens čiuožimo kalnelių, kitų vandens pramogų įtaisų sąvokos. Atsižvelgiant į tai ir siekiant efektyviau ginti vartotojų interesus, Tarnyba parašė raštą Sveikatos apsaugos ministerijai ir Valstybinei visuomenės sveikatos priežiūros tarnybai prie Sveikatos apsaugos ministerijos dėl vandens čiuožimo kalnelių ir kitų pramogų įtaisų reglamentavimo, siūlant nustatyti konkrečius

reikalavimus vandens čiuožimo kalnelių, kitų vandens pramogų įtaisų priežiūrai ir saugai, apibrėžti vandens čiuožimo kalnelių, kitų vandens pramogų įtaisų sąvokas.

Atsižvelgiant į tai, kad padaugėjo salmoneliozės protrūkių lopšeliuose - darželiuose, parengti ir išsiųsti raštai savivaldybėms, kad būtų imtasi atitinkamų priemonių salmoneliozės protrūkiams išvengti.

2009 m. suderinus su suinteresuotomis institucijomis priimtos Tarnybos direktoriaus 2009 m. lapkričio 25 d. įsakymu patvirtintos Nr.1-175 „Gamintojų, platintojų ir paslaugų teikėjų pranešimų teikimo apie pavojingus gaminius bei paslaugas taisyklės“ (toliau vadinama – Taisyklės), kurios nustato gamintojų, platintojų ir paslaugų teikėjų (toliau vadinama – Pranešimų teikėjai) pranešimų teikimo (toliau vadinama – Pranešimais) apie pavojingus gaminius ir paslaugas Tarnybai bei atitinkamos srities rinkos priežiūros institucijai tvarką. Pranešimai teikiami, jei Pranešimų teikėjai turi informacijos, kad pateiktas į rinką gaminys ar paslauga yra pavojingi vartotojams. Taisyklės nustato baigtinį sąrašą atvejų, kada Pranešimai neteikiami bei pagal gaminio ar paslaugos rūšį nustato, kuriai institucijai turi būti siunčiamas Pranešimas.

#### 2.14. Vartotojų švietimas

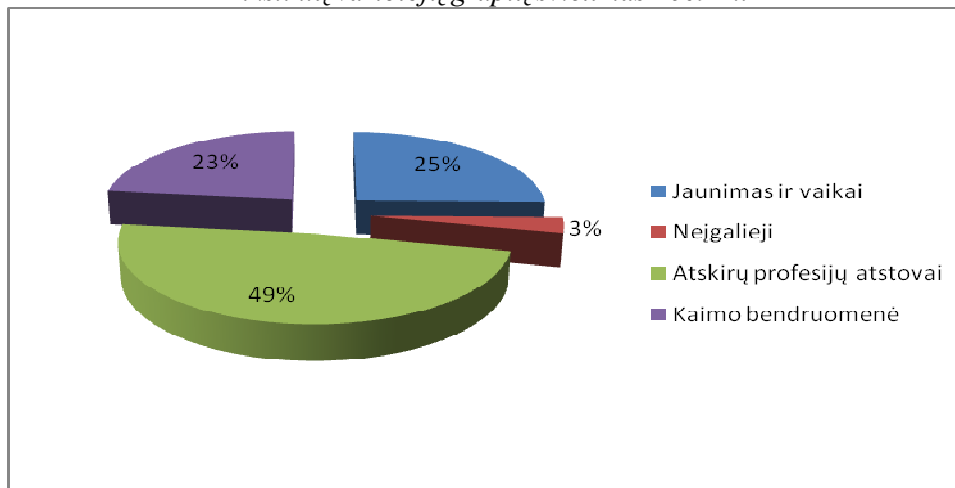
Įgyvendindama Valstybinę vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategiją Tarnyba 2009 m. vykdė vartotojų ir verslininkų švietimą. 2009 m. ypatingas dėmesys buvo skiriamas tam tikroms vartotojų grupėms: jaunimui ir vaikams, neįgaliesiems, atskirų profesijų atstovams bei kaimo bendruomenei.

2009 m. Lietuvos apskrityse buvo suorganizuoti 3 seminarai/paskaitos neįgaliesiems, 24 seminarai/paskaitos jauniems vartotojams, 46 paskaitos/seminarai atskirų profesijų atstovams, 20 seminarų/paskaitų/susitikimų kaimo bendruomenėms bei 2 paskaitos pagyvenusiems žmonėms.

Bendradarbiaujant su verslo informaciniais centrais bei kitomis verslo organizacijomis suorganizuoti 43 seminarai, 16 mokymų ir 5 paskaitos pardavėjams, paslaugų teikėjams ir gamintojams.

Siekiant kuo efektyviau įgyvendinti vartotojų ir verslininkų švietimo politiką buvo vykdomi susitikimai su valstybės ir savivaldybės institucijomis, aptariami vartotojams ir verslininkams aktualūs klausimai ir problemos. Didelis dėmesys buvo skiriamas bendradarbiavimui su savivaldybėmis ir seniūnijomis. 2009 m. Lietuvos regionuose buvo suorganizuoti 52 susitikimai su valstybės institucijų, savivaldybių, seniūnijų darbuotojais dėl efektyvesnės vartotojų teisių apsaugos ir bendradarbiavimo ateityje šviečiant vartotojus bei verslininkus. Susitikimų metu supažindinta su vartotojų teisių apsaugos naujovėmis bei aptartos bendradarbiavimo galimybės tiriant vartotojų prašymus.

Tikslinių vartotojų grupių švietimas 2009 m.





Siekiant šviesti vartotojus inovatyviais būdais bei diegti plačiai prieinamas vartotojų švietimo priemones, toliau tęsiamas interaktyvus vartotojų švietimo projekto Dolceta įgyvendinimas. 2009 m. Dolceta modulis 5 „Tausojantis vartojimas“ bei modulis 6 „Viešosios paslaugos“ tapo prieinami Lietuvos vartotojams adresu [www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu). Pasirašyta sutartis dėl naujo Dolceta modulio 8 „Maisto sauga“ įgyvendinimo lietuvių kalba.

Pagal Dolceta tinklalapyje esančio 4 modulio „Vadovo mokytojams“ medžiagą Tarnyba parengė leidinį „Knyga mokytojui“. Knygoje pateikiama šio projekto ketvirtojo modulio idėjos ir konkrečių pamokų planai mokytojams, skirti įvairioms besimokančiųjų grupėms: pagrindinei ir vidurinei mokyklai bei suaugusiųjų švietimo institucijoms. Leidinys skirtas padėti mokytojams vartotojišką tematiką integruoti į ugdymo turinį, pasiūlant tam tikras temas bei jų dėstymo metodiką. Pateikti pamokų planai skirti pagrindinėms ir vidurinėms mokykloms bei suaugusiųjų švietimo institucijoms. Leidinyje nagrinėjamos šios temos: finansų valdymas, saugūs ir sveiki vartotojai, atsakingi vartotojai ir paslaugos.

Vartotojų švietimui skirta informacija buvo nuolat teikiama Lietuvos radijo laidoms „Litas prie lito“, Alytaus radijo stočiai „FM 99“, Klaipėdos apskrities radijo „9“ laidai „Girk, peik arba pirk“, Panevėžio – „Pulsas“, Utenos – „Utenos Indrai“, regioniniams laikraščiams ir t. t. 2009 m. vasario 11 d. BNS agentūroje surengta spaudos konferencija, kurioje buvo pristatyti vartotojų nuomonių tyrimo 2003-2008 metais rezultatai.

Tarnybos direktorius ir specialistai bei Tarnybos apskričių skyrių darbuotojai per 2009 metus dalyvavo 35 televizijos laidose, 80 radijo laidų. Viešųjų ryšių skyriaus specialistai bendradarbiaudami su kitais Tarnybos specialistais parengė ir pateikė informaciją žurnalistams, pagal kurią buvo išspausdinti 180 straipsniai spaudoje ir patalpinti 47 informaciniai pranešimai šalies interneto naujienų portaluose. Be to, 2009 metais parengtas ir patalpintas 91 informacinis pranešimas Tarnybos interneto portale.

### ***2.15. Finansinė parama vartotojų asociacijoms***

2009 m. buvo vykdoma finansinės paramos teikimo vartotojų asociacijoms 2008 m. kontrolė (dėl ataskaitų pateikimo panaudojus finansinę paramą.) Taip pat atlikti parengiamieji darbai 2008 m. finansinės paramos vartotojų asociacijų pateiktų galutinių ataskaitų vertinimui.

Bendradarbiaujant su Teisingumo ministerija dalyvauta keičiant finansinės paramos taisykles, parengtos ir pateiktos Teisingumo ministerijai sutarčių ir paraiškų formos.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimu Nr. 127 patvirtintomis Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklėmis, pakeistas bei Tarnybos direktoriaus 2009 m. kovo 24 d. įsakymu Nr. 1-164 patvirtintas Vartotojų asociacijų pateiktų paraiškų ir vartotojų teisių apsaugos priemonių programų vertinimo komisijos darbo reglamentas.

Vartotojų teisių apsaugos priemonių programoms pagal nustatytas temas įgyvendinti gauta 13 paraiškų, kurias pateikė 8 vartotojų asociacijos, finansinė parama suteikta šioms 5 vartotojų asociacijoms:

1. Nacionalinei finansinių paslaugų vartotojų asociacijai pagal 1 temą „Elektroninės prekybos vartotojų problemų analizė, jų sprendimo būdai, vartotojų atstovavimas sprendžiant vartotojų problemas, susijusias su elektronine prekyba“ – 25 000 Lt;

2. Vilniaus daugiabučių namų savininkų bendrijų asociacijai pagal 2 temą „Vartotojų ekonominių interesų energetikos, komunalinių paslaugų teikimo srityse problemų analizė, jų sprendimo būdai, vartotojų atstovavimas šiose srityse“ – 25 000 Lt;

3. Lietuvos vartotojų asociacijai pagal 3 temą „Įgyto naujo būsto problemų, susijusių su esminiais statinio trūkumais, statybų darbų defektais ir statybos bendrovių garantinių įsipareigojimų nevykdymu, analizė, pasiūlymai dėl jų sprendimo ir vartotojų atstovavimas šiose srityse“ – 20 000 Lt;

4. Lietuvos vartotojų institutui pagal 4 temą „Vartotojų teisių apsaugos finansinių paslaugų srityje problemų analizė, jų sprendimo būdai, vartotojų konsultavimas finansinių paslaugų klausimais“ – 20 000 Lt;

5. Vartotojų teisių gynimo centrui pagal 5 temą „Vartotojų, patiriančių socialinę atskirtį, švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais“ – 10 000 Lt.

Tarnybos direktoriaus 2009 m. gegužės 8 d. įsakymu Nr. 1-78 „Dėl finansinės paramos teikimo vartotojų teisių apsaugos priemonių programoms įgyvendinti“ paskelbtos laimėjusios vartotojų asociacijos ir joms teikiama finansinė parama.

Vadovaujantis aukščiau minėtu įsakymu, su laimėjusiomis vartotojų asociacijomis sudarytos sutartys Finansinės paramos teikimo vartotojų asociacijų vykdomų vartotojų teisių apsaugos priemonių programoms įgyvendinti.

### **2.16. Tarptautinė veikla**

Atstovaujant Lietuvos vartotojų interesams, buvo vykdoma veikla pagal parengtus bendradarbiavimo susitarimus tarp Lietuvos, ES valstybių narių ir Rytų Europos valstybių institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą.

2009 m. Tarnybos atstovas dalyvavo Lietuvos ir Ukrainos bendradarbiavimo Europos integracijos klausimais V-ajame komisijos posėdyje, kurio metu tarp kitų klausimų buvo pristatyta Lietuvos patirtis derinant nacionalinius vartotojų teisių apsaugos teisės aktus su Europos Sąjungos teise. Buvo pasiūlyta Ukrainai aktyviau naudotis TAİEX, Dvynių projektų instrumentais, siekiant gauti ES ekspertų konsultacijas ir pagalbą. Tikimasi, kad toliau bendradarbiavimas bus vykdomas organizuojant konkrečias priemones vartotojų teisių apsaugos srityje ir keičiantis sukaupta patirtimi, ypač perkeliant ES teisės aktus į nacionalinę teisę.

2009 m. gegužės 28 d. Tarnybos atstovai dalyvavo Lietuvos ir Rusijos prekybinio ir ekonominio bendradarbiavimo darbo grupės aštuntajame posėdyje. Posėdžio metu Tarnybos atstovai pateikė informaciją apie vartotojų teisių apsaugos naujoves ir problemas, su kuriomis susiduria Lietuvos vartotojai. Susitikimo šalys išreiškė susidomėjimą plėtoti bendradarbiavimą vartotojų teisių apsaugos srityje, keitimosi informacija ir patirtimi tikslingumą įgyvendinant vartotojų teisių apsaugos politiką Lietuvoje ir Rusijos Federacijoje. Šalys susitarė suorganizuoti šios srities Lietuvos ir Rusijos ekspertų susitikimą.

2009 m. gruodžio 9 d. Tarnyboje lankėsi Kazachstano Respublikos Pramonės ir prekybos viceministro Timūro Žaksylykovo vadovaujama delegacija. Susitikimo metu buvo pristatyta Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistema ir aptartos tolesnio bendradarbiavimo galimybės.

2009 metais Tarnybos darbuotojai dalyvavo projekte „Nesažininga komercinė veikla: patirtis ir procedūros Europos Sąjungos valstybėse narėse“ Tarnybos atstovai dalyvavo trijuose seminaruose 2009 m. balandžio, birželio ir spalio mėn. (Romoje ir Taline), pagal Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentą (EB) Nr. 2004/2006 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo. Seminaruose pristatyti pranešimai apie Nesažiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB nuostatų įgyvendinimą Lietuvoje, pristatytos nacionalinės institucijos, nagrinėjančios nesažiningos komercinės veiklos atvejus (Tarnyba ir Konkurencijos taryba), tyrimo procedūros, pagrindinės direktyvos nuostatų aiškinimo bei ją perkeliančių nacionalinių įstatymų taikymo problemos. Praktinių užsiėmimų metu su kitų valstybių atstovais pasidalinta nesažiningos komercinės veiklos atvejų tyrimo praktika, dalyvauta diskusijose.

Įgyvendinant Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje, 2009 m. birželio 3 d. Taline (Estija) įvyko trišalis susitikimas, kuris organizuojamas pagal 2006 m. gegužės mėn. pasirašytą bendradarbiavimo susitarimą. Susitikime dalyvavo Tarnybos, Estijos vartotojų teisių apsaugos tarybos, Latvijos vartotojų teisių gynimo centro ir Lietuvos Valstybinė ne maisto produktų inspekcijos atstovai.

Susitikimo metu buvo aptarta rinkos priežiūros institucijų veikla, išskylančios problemos (pvz., elektroninės cigaretės), Estijos Reklamos įstatymo pakeitimai, greitųjų paskolų teikimo reglamentavimas, vartotojų švietimo kampanijos, nesąžiningos komercinės veiklos atvejai, ir kt. Nutarta toliau keistis aktualia informacija apie vartotojų viešo intereso pažeidimus (VIASAT, AirBaltic, ir kt.) ir prireikus imtis vykdymo priemonių.

Tarnybos atstovas dalyvavo ES Ekspertų grupėje, kuri parengė Komisijos Rekomendacijos dėl Suderintos vartotojų skundų ir paklausimų klasifikavimo bei pranešimų teikimo metodikos projektą. Metodika apima bendrą informaciją ir sąvokas, sektorinę klasifikaciją ir skundų tipų klasifikaciją. Komisija 2010 metų pradžioje turėtų priimti Rekomendaciją dėl suderintos vartotojų skundų ir pasiteiravimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos metodikos, ir siūlys ją naudoti valstybės institucijoms bei vartotojų organizacijoms. Tarnyba, surinkusi informaciją iš nacionalinių vartotojų teisių apsaugos institucijų, pateikė užpildytą konsultacinį dokumentą Europos Komisijai, ir išreiškė pritarimą dėl Suderintos vartotojų skundų klasifikavimo metodikos priėmimo.

Tarnybos atstovai dalyvavo ES Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo komiteto (CPC), Vartotojų politikos tinklo (CPN) pavaduotojų ir generalinių direktorių lygio, FIN-Net posėdžiuose, Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) susitikimuose. Dėl nepakankamo finansavimo nebuvo vykstama į ICPEN konferenciją Paryžiuje (Prancūzija) ir Sidnėjyje (Australija).

Tarnyba 2009 m. vasario – kovo mėn. dalyvavo ICPEN projekte „Apgavysčių prevencijos menas“, kurio tema buvo elektroninė prekyba. Buvo parengtas vartotojams skirtas lankstinukas, kuriame išdėstyta svarbiausia informacija, naudinga žinoti internetu įsigyjant prekes ir paslaugas. Šio lankstinuko elektroninė versija buvo patalpinta Tarnybos tinklapyje. 2009 m. sausio mėn. Tarnyba prisijungė prie ICPEN Oro linijų darbo grupės vykdomo projekto, kurio metu buvo siekiama surinkti informaciją apie įvairių oro uostų taikomus mokesčius ir rinkliavas.

2009 m. rugsėjo mėn. Tarnyba kartu su kitomis ICPEN narėmis bei Europos vartotojų centru dalyvavo kasmet ICPEN organizuojamoje Tarptautinėje interneto svetainių patikros kampanijoje (Sweep), kurios metu buvo tikrinami tinklalapiai bei nepageidaujami elektroniniai laišakai (spam), susiję su finansinių paslaugų (greitųjų kreditų, apgaulingų laimėjimų, neteisėtų skolų išieškojimo paslaugų) teikimu ir stebuklingai gydančių vaistų nuo sunkių ligų – vėžinių susirgimų, AIDS, cukrinio diabeto – pardavimu. Buvo patikrinti 35 interneto tinklalapiai ir 5 elektroniniai laišakai.

Įvyko 28 Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupės posėdžiai, kurių metu vyko pirmasis Vartotojų teisių direktyvos skaitymas (dalyvavo atašė) bei 4 ekspertų darbo grupės dėl Bendros vartotojų skundų ir paklausimų klasifikavimo metodikos rengimo posėdžiai (dalyvavo atašė).

Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo komiteto (CPC) posėdžių metu buvo aptarti klausimai, susiję su Interneto svetainių patikra (Sweep) 2008 m. (valstybių narių atsiliepimai, ataskaitų teikimo terminai ir kt.); bylų, siunčiamų per CPC sistemą, nagrinėjimas ir kiti klausimai. Š. m. balandžio mėn. pabaigoje pristatytas naujas interaktyvus projektas E-YOU-Guide, skirtas elektronei prekybai. Nuoroda į šį tinklapį patalpinta Tarnybos interneto svetainėje. Taip pat buvo pristatytas antrasis Vartotojų rinkų rezultatų suvestinės leidimas, aptarti CPC ir ICPEN bendradarbiavimo klausimai, valstybės narės buvo pakviestos aktyviai dalyvauti teikiant paraiškas jungtinės veiklos projektams vykdyti. Nuspręsta, kad 2010 metų interneto patikros tema bus „Bilietų į renginius pardavimas internetu“.

Europos Sąjungos Vartotojų politikos tinklo (CPN) pavaduotojų lygio susitikime aptarti klausimai, susiję su Bendrijos bendradarbiavimu su Kinija ir JAV dėl produktų saugos, vartotojų įtraukimui į standartizavimą, Komisijos Žalioji knyga dėl kolektyvinio žalos atlyginimo vartotojams, nacionalinėmis taisyklėmis dėl vartotojų organizacijų pripažinimo ir finansavimo kriterijų, Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo reglamentu ir antrąja vartotojų rinkų rezultatų suvestine.

2009 m. gegužės 13 d. Taryba, įgyvendindama Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentą (EB) Nr. 2004/2006 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (toliau – Reglamentas), kartu su kitomis ES valstybėmis atliko Interneto svetainių patikros tyrimą, kurio metu buvo tikrinamos elektronikos prietaisus parduodančios interneto svetainės. Š.m. rugsėjo 9 d. išplatintas pranešimas spaudai apie šios patikros vykdymo pirminius rezultatus ir tolimesnius veiksmus.

Europos Sąjungos Tarybos Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupėje vyko Pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių pirmasis skaitymas. Susitikimų metu buvo aptarti šie klausimai: Pasiūlymo darna, santykis su nacionaline sutarčių teise, Pasiūlymo apimtis, informacijos pateikimo reikalavimai, teisė atsisakyti sutarties, neatitikimo ištaisymo priemonės bei draudžiamos nesažiningos sutarčių sąlygos. Siekiant reguliariai nagrinėti ES Tarybos Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupėje svarstomas Pasiūlymo nuostatas bei rengti preliminarią poziciją šiuo klausimu, 2009 m. gegužės mėn. sudaryta Tarybos vidinė darbo grupė, kuri rengia pozicijas dėl Vartotojų teisių direktyvos.

### ***2.17. Viešosios įstaigos Europos vartotojų centras veikla***

Viešoji įstaiga Europos vartotojų centras (toliau – Centras arba EVC), tarpininkaudamas sprendžiant vartotojų ginčus su pardavėju (paslaugos teikėju) dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose Europos Sąjungos valstybėse, 2009 m. gavo 179 vartotojų skundus, iš kurių 79 skundai yra išnagrinėti, o likusieji toliau nagrinėjami. Iš jų 39 skundai išnagrinėti vartotojo naudai, 9 skundai perduoti neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijoms Latvijoje (2 skundai), Portugalijoje (1 skundas), Švedijoje (1 skundas), Prancūzijoje (1 skundas), Ispanijoje (1 skundas), Estijoje (1 skundas), Vokietijoje (1 skundas) ir Airijoje (1 skundas). Iš viso išnagrinėta 44 procentai visų per 2009 m. gautų skundų. Daugiausia skundų gauta dėl oro keleivių teisių pažeidimų (34 proc.), elektroninės prekybos (23 proc.), netinkamos kokybės prekių bei paslaugų (23 proc.) ir kitų pažeidimų (20 proc.).

2009 m. Centras gavo 571 informacijos paklausimą ir į juos visus atsakė (100 proc.), bei 184 paprastuosius skundus (angl. „simple complaints“), į kuriuos taip pat atsakė.

EVC atstovai pristatė Centro veiklą ir skaitė 33 pranešimus ir platino leidinius Lietuvos universitetuose, mokyklose, konferencijose, seminaruose ir viešuose renginiuose (iš viso 2009 m. skaityti 33 pranešimai). Centro darbuotojai dalyvavo Europos informacijos biuro organizuotoje Europos dienos šventėje Vilniaus Verkių parke, taip pat Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje organizuotoje Europos dienos šventėje Panevėžyje.

Centras kartu su Mykolo Romerio universiteto Verslo teisės katedra surengė konferenciją „Vartotojų teisių apsauga Europos elektroninėje erdvėje“, taip pat organizavo 2 seminarus („Keliaujančių ES vartotojų teisės“ skirtas kelionių agentūrų atstovams, „Vartotojų teisės ES“ - Vilniaus Pedagoginio universiteto studentams) ir 3 darbo grupes (su Utenos Europos klubo nariais, Lietuvos žurnalistų sąjunga ir „Europe Desk“ nariais).

2009 m. EVC surengė 54 radijo reportažus ir 14 reportažų televizijoje (LTV laidoje „Labas rytas“, BTV, LNK ir kt.).

EVC išleido informacinių leidinių vartotojams apie turizmą Europoje, pirkimą ir paslaugas Lietuvoje bei Airijoje, neteisminį ginčų nagrinėjimą ir kt. Taip pat patalpinta straipsnių nacionalinėje ir regioninėje spaudoje, išplatinti 7 spaudos pranešimai.

EVC aktyviai dalyvavo Europos Komisijos inicijuotoje vartotojų švietimo kampanijoje „Žinok savo teises ir laimėk“ (padėjo parengti pranešimus spaudai, dalyvavo Sumaniausio vartotojo pradinėje atrankos komisijoje, talpino švietimo kampanijos medžiagą Centro interneto puslapyje, platino lankstukus apie vartotojų teises, ir kt.).

2009 m. atnaujinta informacija, talpinama EVC interneto svetainėje. Palyginus su 2008 m. tinklalapio lankytojų skaičius padidėjo 2,3 karto.

2009 m. patalpinta per 60 publikacijų internete su nuorodomis į EVC tinklalapį. Informacija apie Europos vartotojų centrų tinklą (ECC-Net) patalpinta laisvosios enciklopedijos puslapyje lietuvių kalba ([http://lt.wikipedia.org/wiki/Europos\\_vartotoj%C5%B3\\_centr%C5%B3\\_tinklas](http://lt.wikipedia.org/wiki/Europos_vartotoj%C5%B3_centr%C5%B3_tinklas)).

### **2.18. Lietuvos Respublikos teisėsaugos atašė teisingumo ir vartotojų reikalams veikla**

Atstovauta Lietuvos Respublikos pozicijai ir interesams dvidešimt dviejuose Europos Sąjungos Tarybos Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupės posėdžiuose, svarstant Komisijos pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių ir Komisijos rekomendaciją Tarybai siekiant įgalinti Komisiją pradėti derybas su Jungtinėmis Amerikos Valstijomis dėl susitarimo dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo srityje. Taip pat dalyvauta Nuolatinių atstovų komiteto (*COREPER*) ir Konkurencingumo tarybos posėdžiuose, svarstant klausimus dėl direktyvos dėl vartotojų teisių projekto. Be to, dalyvauta šiuose posėdžiuose ir susitikimuose:

1. trijuose Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo (CPC) komiteto ir trijuose Vartotojų apsaugos tinklo (CPN) susitikimuose, Vartotojų finansinės programos komiteto susitikime, taip pat bendrame NEB, CPC ir ECC tinklų susitikime;

2. šešiuose seminaruose ir konferencijose: Europos Parlamento organizuotame seminare apie kolektyvinę žalą atlyginimą, Europos Komisijos organizuotame seminare apie CPC tinkle taikytiną teisę, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto organizuotoje konferencijoje, skirtoje Europos vartotojų dienai, Komisijos organizuotame Europos vartotojų susitikime (*European Consumer Summit*), Komisijos organizuotame seminare dėl direktyvos dėl kelionių paketų peržiūros, konferencijoje dėl vartotojų teisių direktyvos;

3. keturiuose Europos Komisijos sudarytos ekspertų grupės dėl vartotojų skundų posėdžiuose;

4. dvišaliame susitikime su BEUC atstove.

Rengta ir perduota medžiaga Europos Komisijai dėl direktyvos 90/314/EB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų perkėlimo į nacionalinę teisę.

**Pastaba:** apie programų tikslų ir uždavinių įgyvendinimą žr. veiklos ataskaitos 1 priedą, kuriame pateikiama išsami informacija apie efekto, rezultato ir produkto kriterijų laikymąsi.

### 3. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008-2012 m. programos įgyvendinimo priemonių, vykdymas

*1. Bendradarbiauti su verslo informacijos centrais, siekiant šviesti verslininkus vartotojų teisių apsaugos klausimais, taip vykdyti vartotojų teisių pažeidimų prevenciją.*

Tarnyba siekdama vykdyti efektyvesnį vartotojų bei verslininkų švietimą nuolatos bendradarbiauja su valstybės, savivaldybės institucijomis, verslo informaciniais centrais, švietimo įstaigomis ir kt.

Atsižvelgiant į tai, kad Europos Sąjunga vartotojų teisių apsaugos srityje skatina glaudžiai bendradarbiaujančių valstybės įstaigų bei visuomeninių organizacijų tinklo steigimą bei siekiant efektyviau organizuoti vartotojų teisių apsaugą bei vartotojų ir verslininkų švietimą, 2009 m. pasirašytas bendradarbiavimo susitarimas su Lietuvos savivaldybių asociacija.

2009 m. buvo vykdoma apklausa tema „2008 m. Lietuvos savivaldybėse gauti vartotojų prašymai (skundai)“. Parengtas klausimynas ir vykdytas kartotinis tyrimas. Tyrimo tikslas – nustatyti savivaldybių aktyvumą ginant vartotojų teises. Tyrimas buvo atliktas bendradarbiaujant su savivaldybių paskirtais atstovais vartotojų informavimui ir konsultavimui. Bendradarbiaujama su Lietuvos savivaldybių asociacija vykdant vartotojų bei verslininkų švietimą, užtikrinant efektyvesnę vartotojų teisių apsaugą.

Bendradarbiaujant su verslo informaciniais centrais bei kitomis verslo organizacijomis suorganizuoti 43 seminarai, 16 mokymų ir 5 paskaitos pardavėjams, paslaugų teikėjams ir gamintojams.

Siekiant kuo efektyviau įgyvendinti vartotojų ir verslininkų švietimo politiką buvo vykdomi susitikimai su valstybės ir savivaldybės institucijomis, aptariami vartotojams ir verslininkams aktualūs klausimai ir problemos. Didelis dėmesys buvo skiriamas bendradarbiavimui su savivaldybėmis ir seniūnijomis. 2009 m. Lietuvos regionuose buvo suorganizuoti 52 susitikimai su valstybės institucijų, savivaldybių, seniūnijų darbuotojais dėl efektyvesnės vartotojų teisių apsaugos ir bendradarbiavimo ateityje šviečiant vartotojus bei verslininkus. Susitikimų metu aptartos glaudesnio bendradarbiavimo įgyvendinant vartotojų švietimo priemones bei nagrinėjant vartotojų skundus galimybes, taip pat buvo teikiamos konsultacijos bei skaityti pranešimai.

*2. „Parengti projektus teisės aktų, kuriais į nacionalinę teisę perkeliama 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB“.*

Tarnyba 2009 metais tęsė teisės aktų projektų, perkeliančių 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių nuostatas į nacionalinę teisę, rengimą.

Tarybos atstovas 2009 m. I ketvirtį dalyvavo Europos Komisijos organizuotame susitikime Briuselyje dėl Direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę, kuriame buvo diskutuojama apie bendros vartojimo kredito kainos metinės normos apskaičiavimą.

2009 m. I pusmetį įvyko penki darbo grupės, perkeliančios Direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, susitikimai. Tarnybos interneto svetainėje paskelbtas pirminis Vartojimo kredito įstatymo projektas visuomenei supažindinti ir pirminėms pastaboms pateikti.

2009 m. III ketvirtį Vartojimo kredito įstatymo projektas bei susijusi medžiaga buvo pateikti suinteresuotoms valstybės institucijoms derinimui. Įvertinus gautas pastabas bei surengus papildomus susitikimus dėl išsakytų pastabų, galutinis Vartojimo kredito įstatymo projektas 2009 m. rugsėjo 17 d. pateiktas Teisingumo ministerijai, kad ši projektą pateiktų Lietuvos Respublikos Vyriausybei. Teisingumo ministerija 2009 m. spalio 5 d. Vartojimo kredito įstatymo projektą pateikė Lietuvos Respublikos Vyriausybei, o 2009 m. spalio 26 d. įstatymo projektas buvo pateiktas Lietuvos Respublikos Seimui.

#### 4. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 m. strategijos įgyvendinimas

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. 372 (Žin. 2007, Nr. 46-1742) buvo patvirtinta Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategija ir jos įgyvendinimo priemonių planas. Tarnybai buvo pavesta koordinuoti priemonių įgyvendinimą ir prireikus teikti Teisingumo ministerijai pasiūlymus dėl priemonių plano pakeitimo. Tarnyba, kaip koordinuojanti institucija, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. vasario 7 d. nutarimu Nr. 194 patvirtintos Strateginio planavimo metodikos nustatyta tvarka renka informaciją iš kitų institucijų, atsakingų už priemonių vykdymą, apie dalyvavimą tarpinstitucinėje programoje bei apie tarpinstitucinės programos vykdymą per ataskaitinį laikotarpį. Gauta informacija yra analizuojama ir apibendrinama.

Tarnyba 2009 metais įgyvendino šias Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 m. strategijos įgyvendinimo priemones:

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

2009 m. I pusmetį buvo vykdomas Pasaulio Banko ekspertų tyrimas dėl Lietuvos vartotojų teisių apsaugos finansinių paslaugų srityje ir finansinio raštingumo bei teikiamos pastabos dėl tyrimo ataskaitos projekto. Projekto galutinė ataskaita buvo pateikta 2009 m. pabaigoje. 2010 m. kovo mėn. apibendrinti rezultatai bus paskelbti viešai.

*2. Atlikti ginčų sprendimo ne teisme tvarkos analizę ir prireikus parengti rekomendacijas, kaip tobulinti ginčų sprendimo ne teisme tvarką.*

Atlikta vartotojų ir pardavėjų, paslaugos teikėjų ginčų ne teisme tvarkos analizė, kurioje:

- apžvelgtas ginčų ne teismo tvarka teisinis reglamentavimas;
- išanalizuoti statistiniai duomenys;
- pateikta ginčų ne teisme tvarka nagrinėjimo problematika, atsižvelgiant į tam tikrų rūšių ginčų (turizmo, mokėjimų) nagrinėjimo ypatumus;
- įvertintas ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimo efektyvumas;
- pateikta užsienio šalių praktika;
- apžvelgtos Valstybinio audito ataskaitoje išdėstytos išvados ir rekomendacijos dėl ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos tobulinimo bei pateikti Tarnybos pastabos ir pasiūlymai; pateiktos išvados ir rekomendacijos.

*3. Išanalizuoti pardavimų skatinimo būklę ir nustatyti, ar būtina teisės aktuose reglamentuoti pardavimų skatinimą.*

Atsižvelgiant į tai, kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 m. strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plane numatyta, kad už šios priemonės įgyvendinimą yra atsakinga Ūkio ministerija, Konkurencijos taryba, Tarnyba bei Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Ūkio ministerijoje 2008 m. buvo pristatytas mokslinis tyrimas „Pardavimų skatinimo būklės analizė ir teisinio reglamentavimo tikslingumas“. Pagal tyrimo rezultatus, pardavimų skatinimo reguliavimas nėra išsamus, todėl siūlyta papildyti ar pakeisti tam tikrus teisės aktus bei įtraukti naujų nuostatų (pvz.: Mažmeninės prekybos taisyklės).

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

Vykdamas 2006 m. bendradarbiavimo susitarimą, pasirašytą įgyvendinant Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentą (EB) 2006/2004 dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje, 2009 m. birželio 3 d. Taline įvyko susitikimas su Latvijos Vartotojų teisių gynimo centru ir Estijos vartotojų teisių apsaugos taryba. Susitikimo metu buvo pristatyta Lietuvos, Latvijos ir Estijos rinkos priežiūros institucijų veikla 2008 metais ir ateities perspektyvos, aptartos problemos,

su kuriomis susiduriama šioje srityje, taip pat vyko diskusijos apie dažniausiai pasitaikančius vartotojų teisių pažeidimo atvejus Baltijos šalyse bei galimus jų sprendimo būdus.

Toliau bendradarbiaujama su Ukrainos atsakingomis institucijomis pagal 2005 m. pasirašytą bendradarbiavimo susitarimą vartotojų teisių apsaugos srityje. 2009 m. balandžio 16 d. Tarnybos atstovas dalyvavo Lietuvos ir Ukrainos bendradarbiavimo Europos integracijos klausimais V-ajame komisijos posėdyje, kurio metu tarp kitų klausimų buvo pristatyta Lietuvos patirtis derinant nacionalinius vartotojų teisių apsaugos teisės aktus su Europos Sąjungos teise. Buvo pasiūlyta Ukrainai aktyviau naudotis TAIEX, Dvynių projektų instrumentais, siekiant gauti ES ekspertų konsultacijas ir pagalbą. Tikimasi, kad toliau bendradarbiavimas bus vykdomas organizuojant konkrečias priemones vartotojų teisių apsaugos srityje ir keičiantis sukaupta patirtimi, ypač perkeliant ES teisės aktus į nacionalinę teisę.

2009 m. gegužės 28 d. Tarnybos atstovai dalyvavo Lietuvos ir Rusijos prekybinio ir ekonominio bendradarbiavimo darbo grupės aštuntajame posėdyje. Posėdžio metu Tarnybos atstovai pateikė informaciją apie vartotojų teisių apsaugos naujoves ir problemas, su kuriomis susiduria Lietuvos vartotojai. Susitikimo šalys išreiškė susidomėjimą plėtoti bendradarbiavimą vartotojų teisių apsaugos srityje, keitimosi informacija ir patirtimi tikslingumą įgyvendinant vartotojų teisių apsaugos politiką Lietuvoje ir Rusijos Federacijoje. Šalys susitarė suorganizuoti šios srities Lietuvos ir Rusijos ekspertų susitikimą.

2009 m. gruodžio 9 d. Tarnyboje lankėsi Kazachstano Respublikos Pramonės ir prekybos viceministro Timūro Žaksylykovo vadovaujama delegacija. Susitikimo metu buvo pristatyta Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistema ir aptartos tolesnio bendradarbiavimo galimybės.

*5. Dalyvauti tarptautinių vartotojų teisių apsaugos tinklų (ICPEN, FIN-Net, ECC-Net, BEUC) veikloje, taip didinti vartotojų pasitikėjimą ES vidaus rinka.*

#### *ICPEN*

Tarnyba 2009 m. vasario – kovo mėn. dalyvavo ICPEN projekte „Apgavysčių prevencijos mėnuo“, kurio tema buvo elektroninė prekyba. Buvo parengtas vartotojams skirtas lankstinukas, kuriame išdėstyta svarbiausia informacija, naudinga žinoti internetu įsigyjant prekes ir paslaugas. Šio lankstinuko elektroninė versija buvo patalpinta Tarnybos tinklapyje ir išsiųsta Tarnybos apskričių skyriams, kurie naudojami informacija organizuodami seminarus ir susitikimus su vartotojais. 2009 m. sausio mėn. Tarnyba prisijungė prie ICPEN Oro linijų darbo grupės vykdomo projekto, kurio metu buvo siekiama surinkti informaciją apie įvairių oro uostų taikomus mokesčius ir rinkliavas. Tarnybos atstovai dalyvavo trijose ICPEN telekonferencijose, kurių metu buvo aptarti klausimai, susiję su Apgavysčių prevencijos mėnesio organizavimu, Komisijos pasiūlymu dėl naujosios vartotojų teisių direktyvos, ir kt. 2009 m. rugsėjo mėn. Tarnyba kartu su kitomis ICPEN narėmis bei Europos vartotojų centru dalyvavo kasmet ICPEN organizuojamoje Tarptautinėje interneto svetainių patikros kampanijoje (Sweep), kurios metu buvo tikrinami tinklalapiai bei nepageidaujami elektroniniai laiški (spam), susiję su finansinių paslaugų (greitųjų kreditų, apgaulingų laimėjimų, neteisėtų skolų išieškojimo paslaugų) teikimu ir stebuklingai gydančių vaistų nuo sunkių ligų – vėžinių susirgimų, AIDS, cukrinio diabeto – pardavimu. Buvo patikrinti 35 interneto tinklalapiai ir 5 elektroniniai laiški. Jie bus toliau tiriami dėl galimų vartotojų teisių apsaugos nuostatų pažeidimų.

Tarnyba pateikė pastabas dėl ICPEN 2010 metų strateginio plano rengimo, atsakė į klausimą dėl ICPEN Informacijos rinkimo funkcijų tyrimo, taip pat parengė informaciją atsakant į ICPEN narių paklausimus: Meksikos vartotojų organizacijos paklausimo dėl nekokybiškų prekių gražinimo, Sąžiningos prekybos biuro (JK) paklausimo dėl naudotų automobilių pardavimo, pateikė informaciją Vengrijos vartotojų apsaugos tarnybai apie Lietuvos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos tikslus ir uždavinius, atsakė į kitų valstybių (Kolumbijos, JK) paklausimus.

2009 m. gegužės 13 d. Tarnyba atliko Interneto svetainių patikros tyrimą, kurio metu buvo tikrinamos elektronikos prietaisus parduodančios interneto svetainės. Šis tyrimas buvo



vykdomas įgyvendinant Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentą (EB) Nr. 2004/2006 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (toliau – Reglamentas). Š.m. rugsėjo 9 d. išplatintas pranešimas spaudai apie šios patikros vykdymo pirminius rezultatus ir tolimesnius veiksmus. Tarnyba, veikianti kaip Bendra ryšių palaikymo tarnyba koordinuojant Reglamento įgyvendinimą Lietuvoje, išsiuntė prašymą imtis vykdymo priemonių Portugalijos vartotojų apsaugos generaliniam direktoratui, taip pat nagrinėjo Estijos, Latvijos institucijų prašymus dėl vartotojų teisių pažeidimų, susijusių su galimai nesąžininga komercine veikla. 2009 m. liepos 2 d. Komisija paskelbė ataskaitą Europos Parlamentui ir Tarybai dėl Reglamento įgyvendinimo 2007-2008 metais.

Vykdydama Vartotojų politikos tinklo gen. direktorių lygio pasitarimo (2009-06-24) metu priimtus sprendimus, Tarnyba surinko informaciją apie Lietuvos valstybės institucijų gautus vartotojų skundus ir paklausimus, ir parengtą suvestinę išsiuntė Europos Komisijai. Šie duomenys reikalingi rengiant trečiąją Vartotojų rinkų rezultatų suvestinę (*angl. Scoreboard*).

#### *FIN-Net*

Tarnyba, dalyvaudama FIN-Net veikloje, teikė vartotojų skundų finansinių paslaugų srityje statistiką už 2007-2009 m., nurodydama skundų skaičių ir pobūdį. Tarnyba per FIN –Net tinklą taip pat pateikė atsakymus į kelis paklausimus: 1) dėl Lietuvos Respublikos teisės aktuose įtvirtintų nuostatų, kurios skatintų ar įpareigotų ginčus pirmiausia nagrinėti neteisminiu būdu – Tarnyba informavo, kad Lietuvos Respublikos teisės aktai nenumato pareigos nagrinėti ginčus neteisminiu būdu (įstatymai numato tik galimybę pasirinkti tokį būdą); 2) dėl kolektyvinės žalos instituto Lietuvoje bei jo taikymo praktikos – Tarnyba paaiškino, kad Lietuvoje nenagrinėjami kolektyviniai ieškiniai dėl žalos atlyginimo.

Per ICPEN tinklą Jungtinės Karalystės Sąžiningos prekybos biurui buvo pateiktas atsakymas dėl žalos atlyginimo vartotojams, kurie sumokėjo rankpinigius už paslaugas bei prekes. Tarnyba informavo, kad paslaugų teikėjui bankrutavus vartotojams netaikoma speciali procedūra sumokėtiems rankpinigiams susigrąžinti. Bankrutuojančio paslaugų teikėjo kreditoriai, taip pat ir rankpinigius sumokėję kreditoriai, turi stoti į bendrą eilę dėl skolų grąžinimo.

#### *ECC-Net*

Europos vartotojų centro atstovai 2009 m. dalyvavo 4-iuose Europos vartotojų centrų tinklo susitikimuose (ECC-Net). Centras kartu su Tarnyba dalyvavo 2009 m. vasario – kovo mėn. vykusiame ICPEN projekte „Apgavysčių prevencijos meniu“, kurio tema buvo elektroninė prekyba.

Centro atstovai dalyvavo Baltijos šalių bendradarbiavimo susitikime Rygoje, kurio metu aptarta EVC Latvijoje ir Estijoje veikla ir numatytas tolimesnis bendradarbiavimas. Centro specialistai dalyvavo ECC-Net tinklo bendradarbiavimo dienoje, kurios tikslas buvo aptarti visų Europos vartotojų centrų darbe kylančias problemas ir jų sprendimo būdus, bei konferencijoje „Vartotojų teisės perkant skaitmeninį turinį“, kurios tikslas – aptarti, su kokiomis problemomis susiduria vartotojai perkdami skaitmeninį turinį ir kokios yra jų teisės. Centro direktorė dalyvavo Institucijų, paskirtų įgyvendinti 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2006/123/EB dėl paslaugų vidaus rinkoje 21 straipsnio nuostatas, susitikime Briuselyje. Centras pagal Lietuvos Respublikos Paslaugų įstatymo (įsigaliojo 2009-12-28), įgyvendinančio minėtą direktyvą, 12 straipsnį yra paskirtas Lietuvoje teikti pagalbą gavėjams (tiek fiziniams, tiek juridiniams asmenims).

EVC taip pat dalyvavo ECC-Net tinklo duomenų bazės IT-Tool tobulinimo darbo grupėje, vykdė kainų palyginimo projektus kartu su kitų valstybių narių EVC (žr. toliau).

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

Buvo vykdoma apklausa tema „2009 m. Lietuvos savivaldybėse gauti vartotojų prašymai (skundai)“. Parengtas klausimynas ir vykdytas kartotinis tyrimas.

Tyrimo tikslas – nustatyti savivaldybių aktyvumą ginant vartotojų teises. Tyrimas buvo atliktas bendradarbiaujant su savivaldybių paskirtais atstovais vartotojų informavimui ir konsultavimui. Bendradarbiaujama su Lietuvos savivaldybių asociacija vykdant vartotojų bei verslininkų švietimą, užtikrinant efektyvesnę vartotojų teisių apsaugą.

*7. Vykdyti bendrus su kitomis ES valstybėmis narėmis kainų palyginimo projektus.*

Europos vartotojų centras, vykdydamas 2009 metų Susitarime dėl finansavimo suplanuotą darbo programą, ir bendradarbiaudamas su Europos vartotojų centru Vokietijoje (Kylyje), paruošė bendrą projektą „Baltijos jūroje plaukiojančių keltų kainų palyginimas“, kurio tikslas yra supažindinti vartotoją su Baltijos jūroje plaukiojančių keltų kainų palyginimu. Keleivių pervežimo kainos keltais buvo lyginamos atsižvelgiant į nustatytas skirtingas amžiaus grupes ir poreikius, taip pat pagal esamą bendrą keltų liniją tarp dviejų ES šalių (pvz., Europos vartotojų centras Lietuvoje kartu su Europos vartotojų centru Vokietijoje lygino kelto linijos Kyllis-Klaipėda ir Klaipėda-Kyllis keleivių pervežimo kainas, kurios yra pateikiamos Vokietijoje ir Lietuvoje). Centras parengė visiems dalyvaujantiems projekte Europos vartotojų centrams kainų palyginimo lenteles (tikslas – lengvesnis informacijos sisteminimas) ir juos pateikė centrams. Informaciją apie Baltijos jūroje plaukiojančių keltų keleivių pervežimo kainas ir kitas konkrečioje šalyje taikomas taisykles pateikė Europos vartotojų centrai Suomijoje, Estijoje, Latvijoje, Lietuvoje, Lenkijoje, Vokietijoje, Danijoje, Švedijoje, Norvegijoje. Gauta informacija buvo susisteminta ir apdorota Europos vartotojų centrų Lietuvoje ir Vokietijoje. Susisteminta informacija buvo išsiųsta kitiems Europos vartotojų centrams. Informacija taip pat buvo išversta į lietuvių kalbą ir patalpinta Europos vartotojų centro svetainėje <http://www.ecc.lt/index.php?3133164555>, kad vartotojai, naršantys internete, galėtų susipažinti su atliktu tyrimu (taip pat buvo patalpinta informacija anglų kalba). Tyrimo rezultatas - nebuvo nustatyta jokių didelių kainų skirtumų ir kitų ES šalių piliečių, norinčių nusipirkti keltų bilietus kitoje ES šalyje, diskriminacinių aspektų (kainos skiriasi kai kuriose ES šalyse tik dėl valiutų konvertavimo skirtumų). Tyrimo rezultato nauda – Lietuvos vartotojas gali drąsiai pirkti Baltijos jūroje plaukiojančių keltų bilietus tiek Lietuvoje, tiek kitoje reziduojamoje ES šalyje.

Europos vartotojų centras, vykdydamas 2009 metų Susitarime dėl finansavimo suplanuotą darbo programą, ir bendradarbiaudamas su Europos vartotojų centru Airijoje, paruošė bendrą projektą „Pirkimas ir paslaugos Lietuvoje ir Airijoje“, kurio tikslas yra supažindinti vartotoją su bendra informacija apie pirkimą ir paslaugas Lietuvoje ir Airijoje, esamus skirtumus, pateikti vartotojams prekių, paslaugų kainų palyginimus. Surinkta informacija buvo išleista brošiūros pavidalu ir tai padarė Europos vartotojų centras Lietuvoje (1000 vnt. lietuvių ir 500 vnt. anglų k.). Tyrimo nauda – Lietuvos vartotojas, turintis išleistą brošiūrą, gali susipažinti su bendra informacija apie pirkimą ir paslaugas Lietuvoje ir Airijoje, esamus skirtumus, taip pat gali palyginti prekių, paslaugų kainų skirtumus (tą pati gali padaryti Airijos vartotojas). Brošiūros buvo išsiųstos Europos vartotojų centrui Airijoje, taip pat išplatintos visuose „Europe Direct“ regioniniuose skyriuose, Klaipėdos turizmo ir kultūros informacijos centre, Kauno oro uoste, Kauno regiono turizmo informacijos centre, Kauno turizmo ir informacijos centre, Vilniaus turizmo informacijos centre.

Europos vartotojų centras dalyvavo Europos vartotojų centro Liuksemburge inicijuotame prekių iš tokių parduotuvių kaip „ZARA“, „Body Shop“, „C&A“, H&M“ kainų palyginimo projekte. Europos vartotojų centras Liuksemburge kartu su Europos vartotojų centrais Airijoje ir Austrijoje nustatė po tris prekes iš numatytųjų parduotuvių, kurių kainas reikėjo palyginti. Kainų palyginimo projekte dalyvavo 27 Europos vartotojų centrai. Centras šiame projekte dalyvavo lygindamas prekių kainas iš parduotuvių „Zara“ ir „Body Shop“, nes kitų parduotuvių Lietuvoje nėra. Kadangi ne kiekvienas Europos vartotojų centras gavo geranoriškus leidimus iš parduotuvių lyginti kainas (visi dalyvaujantys Europos vartotojų centrai atsako už pateiktas kainas) ir Liuksemburgo, Airijos ir Austrijos Europos vartotojų centrams iškilo problemų lyginant kainas (kai kurie Europos vartotojų centrai pateikė ne nustatytų, o kitų prekių kainas), buvo paprašyta oficialiai kainų palyginimo neplatinti. Kainų palyginimo projekto rezultatai – kainų skirtumai yra

nežymūs; ES šalyse, kuriose yra įvestas euras, kainos skiriasi mažiau negu tose ES šalyse, kur euras nėra įvestas; kainos naujose ES šalyse narėse paprastai yra tokios pačios kaip ir vidutinės kainos Europoje.

*8. Sukurti duomenų apie nelaimingus atsitikimus, susijusius su pavojingais produktais (prekėmis ir paslaugomis), rinkimo ir apdorojimo sistemą.*

Kuriant duomenų apie nelaimingus atsitikimus, susijusius su pavojingais produktais (prekėmis ir paslaugomis), rinkimo ir apdorojimo sistemą parengti šie teisės aktai:

Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo projektą „Dėl keitimosi informacija apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus taisyklių patvirtinimo“, kuris buvo priimtas Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2009 m. liepos 22 d. nutarimu Nr. 790 „ (Žin., 2009, Nr. 90-3860)

Tarnybos direktoriaus 2009 m. spalio 1 d. įsakymas Nr. 1-139 „Dėl Nelaimingų atsitikimų buityje ar laisvalaikio metu duomenų bazės nuostatų patvirtinimo“.

Gauti Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos prie Teisingumo ministerijos sprendimai:

2009 m. rugsėjo 23 d. sprendimas Nr. 2R-2392 (2.6) „Dėl leidimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai atlikti asmens duomenų tvarkymo veiksmus“;

2009 m. rugsėjo 24 d. sprendimas Nr. 2R-2401 (9.1) „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos įregistravimo duomenų valdytoju (P4298)“.

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

Tarnyba kas ketvirtį analizuoja ir apibendrintą Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos pateiktą RASFF sistemos (Skubiųjų pranešimų apie pavojingus maisto produktus ir pašarus tiekiamus į rinką sistema) medžiagą patalpina interneto svetainėje <http://www.vartotojoteises.lt>.

Taip pat nagrinėjama ir interneto svetainėje skelbiama informacija apie išnagrinėtas Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylas (per 2009 m. priimti 25 nutarimai dėl pavojingų maisto produktų, 1 nutarimas dėl nesaugių sporto klubo teiktų paslaugų ir 36 nutarimai dėl pavojingų ne maisto produktų).

Tarnyba iš Europos Komisijos gautus pranešimus apie pavojingus gaminius su priedais ir jų vertimus išsiunčia rinkos priežiūros institucijoms: Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai prie Ūkio ministerijos, Valstybinei kelių transporto inspekcijai prie Susisiekimo ministerijos, Valstybinei vidaus vandenių inspekcijai, Ginklų fondui ir kitoms rinkos priežiūros funkcijas vykdančioms institucijoms. Informacija apie pavojingus ne maisto produktus apibendrinama ir RAPEX (skubaus keitimosi informacijos apie pavojingus ne maisto produktus sistema) ataskaitose, kurios nuolat talpinamos interneto svetainėje <http://www.vartotojoteises.lt> Svetainėje taip pat teikiama aktuali informacija apie RAPEX sistemoje paskelbtus nesaugius ne maisto produktus pagal atskiras produktų grupes.

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

Tarnybos interneto tinklalapyje 2009 m. paskelbti: Etinių Farmacijos Kompanijų Asociacijos ir Vaistų gamintojų asociacijos priimtas Vaistų rinkodaros etikos kodeksas bei Lietuvos vartojimo kredito asociacijos etikos kodeksas.

*11. Tirti rinkos pokyčius ir jų poveikį vartotojams.*

Siekiant sužinoti, kokie rinkos pokyčiai labiausiai veikia vartotojus, atlikta vartojimo santykių pokyčių rinkoje apžvalga. Atliktos apžvalgos tikslas – išanalizuoti kaip keitėsi vartojimo

įpročiai dabartinės ekonominės situacijos Lietuvoje metu. Atliktos apžvalgos duomenimis bei medžiaga naudojama rengiant švietimo priemones vartotojams.

#### 12. *Organizuoti vartotojų teisių apsaugos specialistų mokymus.*

Organizuoti du seminarai Tarnybos ir savivaldybių darbuotojams dirbantiems vartotojų teisių srityje:

- seminaras Tarnyboje „Vartojimo kredito nuostatų įgyvendinimas“;
- seminaras Utenos verslo informacijos centre „Veiksminga vartojimo kredito rinkos priežiūra“.

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

Didinant vartotojų asociacijų pajėgumus 2009 m. kovo 17 d. Lietuvos Respublikos Seime surengta diskusija vartotojų teisių apsaugos elektroninės komercijos, gamtinių dujų, šilumos ir elektros energijos kainų nustatymo bei daugiabučių namų renovavimo klausimais, Europos vartotojų dienos pažymėti, kurios metu buvo pabrėžta vartotojų asociacijų jungimosi į tinklus svarba.

2009 m. gegužės 15 d. Seimo Finansų ir biudžeto komiteto Lietuvos vartotojų instituto ir Seimo Europos informacijos biuro organizuotoje diskusijoje „Finansinis švietimas finansų ir ekonominės krizės sąlygomis“ Tarnybos atstovė pabrėžė vartotojų asociacijų bendradarbiavimo svarbą vykdant finansinį vartotojų švietimą.

2009 m. birželio 10 d. surengtas seminaras, vykdant Phare Trumpalaikį Dvynių projektą „Vartotojų teisių apsaugos stiprinimas vartojimo kredito srityje“, Tarnyboje vartotojų konsultantams skolų ir piniginių problemų klausimais.

2009 m. birželio 9 d. surengtas seminaras „ES ir Jungtinės Karalystės patirtis vartojimo kredito srityje, patarimai Lietuvos vartotojams“, skirtas vartotojų asociacijoms.

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

Vartotojų grupėms pagal jų specifinius poreikius suorganizuotos šios švietimo priemonės:

*Vaikams ir jaunimui.* Marijampolės apskrityje surengti 4 seminarai: Marijampolės kolegijos studentams ir dėstytojams tema „Vartotojų teisės – verta žinoti“; Marijampolės Petro Armino vidurinės mokyklos moksleiviams tema „Pasirink teisingai“; „Gintaro poilsio vietės“ stovyklautojams tema „Derinkite savo pajamas su išlaidomis arba kaip tvarkyti savo kišenpinigius“ (projektas „Dolceta“); Marijampolės profesinio rengimo centro mokytojams ir moksleiviams tema „Vartotojo teisės, išsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą“. Surengti mokymai Marijampolės kolegijos studentams ir dėstytojams apie interaktyvų vartotojų švietimo projektą „Dolceta“.

Telšių apskrityje perskaitytos 4 paskaitos: Nevarėnų vidurinėje mokykloje pristatytas interaktyvus vartotojų švietimo projektas „Dolceta“ Telšių rajono Nevarėnų vidurinės mokyklos mokytojams ir 11-12 klasės mokiniams; Varnių M. Valančiaus gimnazijoje pristatytas interaktyvus vartotojų švietimo projektas „Dolceta“ Telšių rajono Varnių M. Valančiaus gimnazijos mokiniams ir mokytojams; Nevarėnų vidurinėje mokykloje per atvirų durų savaitę „Ateik į mokyklą, kurioje mokosi Tavo vaikas“ renginio dalyviams teiktos konsultacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais; Klaipėdos socialinių mokslų kolegijoje Telšių filiale 3-4 kurso studentams pristatytas interaktyvus vartotojų švietimo projektas „Dolceta“, dalyviai supažindinti su vartotojų teises reglamentuojančiais teisės aktais.

Alytaus apskrityje suorganizuoti mokymai Lazdijų rajono savivaldybės Seirijų Antano Žmuidzinavičiaus gimnazijoje, pristatant „Dolceta“ projektą.

Utenos apskrityje surengti 5 mokymai: Europos dienos minėjimas Utenos kolegijoje; Molėtų rajono Giedraičių pagrindinės mokyklos mokytojams; pristatytas interaktyvus vartotojų

švietimo projektas „Dolceta“ Visagino „Gerosios Vilties“ vidurinės mokyklos mokytojams; Utenos rajono Vyžuonų pagrindinės mokyklos mokytojams; Zarasų švietimo centre.

Šiaulių apskrityje surengti mokymai „Dolceta“ projekto taikymas“ Kuršėnų vidurinės mokyklos mokytojams ir mokiniams. Surengti 2 seminarai: Gruzdžių A. Griciaus gimnazijos moksleiviams ir pedagogams bei VŠĮ Mokymo centro „Šaltinis“ mokytojams ir mokiniams pristatant „Dolceta“ projektą.

Tauragės apskrityje suorganizuotas seminaras Tauragės profesinio rengimo centro studentams ir dėstytojams „Tinklalapis „Dolceta“ – vartotojų švietimo ir mokymo priemonė“. Perskaityta paskaita Pagėgių savivaldybės A. Mockaus gimnazijoje tema „Tinklalapio „Dolceta“ praktinė paskirtis“.

Klaipėdos apskrityje surengtas seminaras „Interaktyvus vartotojų švietimo projektas „Dolceta“ Klaipėdos m. Socialinių mokslų kolegijos studentams bei kolegijos darbuotojams.

Panevėžio apskrityje surengti 2 seminarai: Panevėžio kolegijoje tema „Finansinių paslaugų sutarčių ypatumai. Vartojimo kreditas. Ginčų nagrinėjimo tvarka“; Velžio gimnazijos gimnazistams bei pedagogams tema „Ar žinai savo, kaip vartotojo, teises?“.

*Atskirų profesijų atstovams.* Panevėžio apskrityje suorganizuoti 2 seminarai: „Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europoje“ Panevėžio pedagogų švietimo centre miesto mokytojams ir moksleiviams; „Reklamos naudojimo draudimai ir reikalavimai“ Panevėžio kolegijos reklamos vadybos studentams. Suorganizuoti 3 mokymai: „Vartotojų ugdymas mokykloje. „Dolceta“ projektas“ Panevėžio pedagogų švietimo centre Panevėžio miesto mokytojams; „Vartotojų ugdymas mokykloje. „Dolceta“ projektas“ Panevėžio rajono pedagogų švietimo centre Panevėžio rajono mokyklų vadovams; „Vartotojų ugdymas mokykloje. „Dolceta“ projektas“ Biržų rajono Pagalbos mokiniui, mokytojui ir mokyklai centre Biržų rajono mokyklų pavaduotojams.

Marijampolės apskrityje surengti 3 seminarai: Sūduvos vidurinėje mokykloje pedagogams tema „Vartotojų teisių apsauga Marijampolės apskrityje“, Mokolų mokyklos-darželio darbuotojams tema „Vartotojų teisės, įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą“ ir Suvalkijos pensionato darbuotojams tema „Vartotojų teisių apsauga Marijampolės apskrityje“.

Alytaus apskrityje perskaitytos 5 paskaitos: „Vartotojų teisių gynimas Alytaus apskrityje“ Alytaus rajono savivaldybės Pivašiūnų vidurinės mokyklos pedagoginei bendruomenei; Druskininkų priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje tema „Vartotojo teises reglamentuojantys teisės aktai“; Kultūros darbuotojams tema „Vartotojų teisės įsigyjant prekes ir paslaugas ryšio priemonėmis“; Druskininkų savivaldybės viešojoje bibliotekoje informavo vartotojus apie jų teises. Surengti 2 seminarai su Lietuvos bankų asociacijos atstovais Alytaus rajono švietimo ir pedagoginės psichologinės pagalbos centre tema „Saugus atsiskaitymas elektroninėmis mokėjimo priemonėmis. Vartojimo kreditas. Sutarčių dėl finansinių paslaugų sudarymas su banku. Vartotojo teisės kilus ginčui su banku“ bei Alytaus rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje tema „Vartotojų teisės prekes ir paslaugas įsigyjant ryšio priemonėmis“. Surengti mokymai UAB „Heliantos medis“ darbuotojams ir įmonės paslaugų vartotojams tema „Neteisminis vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimas“.

Klaipėdos apskrityje surengti 7 seminarai: Klaipėdos rajono laikraščio „Banga“ žurnalistams, Klaipėdos rajono Kretingos miesto laikraščių „Švyturys“ bei „Pajūrio naujienos“ žurnalistams, Klaipėdos miesto laikraščių „Klaipėda“ bei „Vakarų ekspresas“ žurnalistams tema „Vartotojų teisės. Naujovės ir aktualijos“; Europos vartotojų diena paminėti Klaipėdos apskrities viršininko administracijoje; Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos darbuotojams tema „Vartotojų teisės. Naujovės ir aktualijos“; Klaipėdos rajono savivaldybės seniūnijų seniūnams tema „Vartotojo teisė į išsamesnę ir neklaidinančią informaciją“; Klaipėdos miesto ekonominės plėtros agentūros darbuotojams tema „Vartotojų teisės. Naujovės ir aktualijos“. Perskaityta paskaita AB „Klaipėdos vanduo“ administracijos darbuotojams bei aptarti vartotojų prašymai.

Tauragės apskrityje surengti 3 seminarai: Tauragės rajono bibliotekų darbuotojams ir VDIC Tauragės „Europe Direct“ informacijos centro darbuotojams; Mokytojams ir švietimo darbuotojams tema „Tinklalapio „Dolceta“ panaudojimas vartotojų švietimui“ Tauragės apskrities

viršininko administracijos Valstybinės švietimo priežiūros ir socialinių reikalų skyriuje; Tauragės profesinio rengimo centre tema „Vartotojų teisės nusipirkus prekę internetu ar kitomis ryšio priemonėmis“. Perskaityta paskaita Tauragės lopšelyje – darželyje „Ažuoliukas“ tema „Vartotojų teisės verta žinoti“.

Utenos apskrityje surengta 11 mokymų: VšĮ Utenos darbo rinkos mokymo centro klausytojams tema „Pardavėjų, paslaugos teikėjų pareigos vartotojui. Ginčų nagrinėjimo tvarka“; Utenos verslo informacijos centre seminare „Ekonominės krizės apžvalga ir alternatyvios investavimo priemonės jos metu“ skaitytas pranešimas „Vartotojų teisės – kas privalu žinoti“; Zarasų rajono Dusetų Kazimiero Būgos gimnazijos mokytojams; Zarasų rajono Antalieptės pagrindinės mokyklos mokytojams; Zarasų rajono Avilių pagrindinės mokyklos mokytojams interaktyvaus vartotojų švietimo projekto „Dolceta“ pristatymas; Utenos vaikų darželio – mokyklos „Saulutė“ darbuotojams; Utenos vaikų darželio – mokyklos „Voveraitė“ darbuotojams; Utenos vaikų darželio – mokyklos „Gandrelis“ darbuotojams tema „Vartotojų teisės įsigijus nekokybišką prekę ar nekokybišką paslaugą“. Surengti 2 seminarai: Utenos rajono švietimo centre apie vartotojų teises su Lietuvos Bankų asociacija; Visagino pagalbos mokiniui, mokytojui ir mokyklai centre pristatytas interaktyvus vartotojų švietimo projektas „Dolceta“.

Šiaulių apskrityje surengtas seminaras Šiaulių rajono savivaldybės švietimo skyriaus darbuotojams, pedagogams tema „Prekybos ypatumai perkant internetu ir „Dolceta“ projekto pristatymas“.

Kauno apskrityje suorganizuoti 3 seminarai: Kauno miesto „Vyturio“ vidurinės mokyklos pedagogams pristatytas interaktyvus vartotojų švietimo projektas „Dolceta“; Kauno miesto lopšelių – darželių „Ažuoliukas“ ir „Kūlverstukas“ administracijos darbuotojams bei auklėtojams tema „Vartotojų teises svarbu žinoti kiekvienam“.

Telšių apskrityje surengti 3 mokymai: UAB „Livita“; UAB „Fudžilabas“ bei UAB „Varnių piras“ darbuotojams tema „Pirkėjų ir pardavėjų teisės ir pareigos, daiktų keitimo ir gražinimo taisyklės“.

*Neįgaliesiems.* Panevėžio apskrityje perskaityta paskaita „Vartotojų teisių apsaugos aktualijos“ Lietuvos neįgalųjų sąjungos Panevėžio skyriaus nariams Panevėžio miesto savivaldybės administracijoje.

Marijampolės apskrityje surengti mokymai Marijampolės neįgalųjų draugijoje – diskusija prie apvalaus stalo su draugijos nariais apie vartotojų teisių apsaugą bei interaktyvų vartotojų švietimo projektą „Dolceta“.

Tauragės apskrityje suorganizuotas seminaras „Vartotojo teisė į išsamią ir neklaidinančią informaciją“ – Lietuvos aklių ir trumparegių sąjungos Jurbarko rajono filialui.

*Pagyvenusiems.* Šiaulių apskrityje perskaityta paskaita Šiaulių rajono Aukštelkės pensionato gyventojams vartotojų teisių apsaugos klausimais. Tauragės apskrityje perskaityta paskaita tema „Vartotojų teisių gynimo būdai“.

*Kaimo bendruomenėi.* Panevėžio apskrityje suorganizuoti 2 seminarai: „Ar žinai savo, kaip vartotojo, teises? „Dolceta“ projektas“ Perekšlių (Panevėžio rajone) bendruomenės centre ir „Vartotojų teisių apsaugos aktualijos“ Liūdynės (Panevėžio rajone) kaimo bendruomenės namuose.

Alytaus apskrityje perskaityta paskaita „Vartotojų teisės ir jų gynimas“ Alytaus rajono savivaldybės Butrimonių Viešojo interneto prieigos taško bendruomenės gyventojams (VIPT).

Utenos apskrityje suorganizuoti 6 susitikimai: su Visagino savivaldybės gyventojais, kurių metu buvo teikiamos konsultacijos aktualiais vartotojų klausimais; su Molėtų rajono Dubingių seniūnijos gyventojais „Vartotojų ir pardavėjų ginčai dėl netinkamos kokybės prekių ir jų sprendimo būdai“; su Utenos rajono Sudeikių seniūnijos gyventojais „Vartotojų teisės – verta žinoti“; su Visagino rajono bei miesto gyventojais - konsultacijų teikimas aktualiais vartotojų klausimais; su Utenos rajono Daugailių seniūnijos gyventojais „Vartotojų ir pardavėjų ginčai dėl netinkamos kokybės prekių ir jų sprendimo būdai“.

Kauno apskrityje surengti 5 susitikimai su Kauno rajono savivaldybės Karmėlavos seniūnijos bendruomene; su Kauno rajono savivaldybės Lapių seniūnija; su Kauno miesto savivaldybės Šilainių seniūnijos bendruomenės nariais; su Kauno rajono savivaldybės

Raudondvario seniūnijos bendruomenės nariais; su Kaišiadorių rajono savivaldybės Rumšiškių seniūnijos bendruomenės nariais. Susitikimų metu dalyviai konsultuoti bei informuoti vartotojų teisių apsaugos klausimais, išplatinta dalomoji medžiaga.

Tauragės apskrityje surengti 3 mokymai: Pagėgių savivaldybės, Pagėgių seniūnijos bendruomenių nariams tema „Vartotojų teisės ir jų gynimo būdai“; Pagėgių savivaldybės Pagėgių kaimiškoje seniūnijoje tema „Praktiniai vartotojo veiksmai nusipirkus nekokybišką prekę ar paslaugą“; Jurbarko rajono savivaldybės Veliuonos seniūnijoje tema „Praktiniai vartotojo veiksmai nusipirkus nekokybišką prekę ar paslaugą“.

Klaipėdos apskrityje surengtas seminaras „Vartotojo teisė į išsamesnę ir neklaidinančią informaciją“ Skuodo rajono Aleksandrijos seniūnijos kaimo bendruomenei.

Šiaulių apskrityje surengti 2 seminarai: Lukšių kaimo bendruomenės nariams Kužių seniūnijoje tema „Kas žinotina vartotojui įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą“ ir Medelyno rajono bendruomenės nariams tema „Ką turime žinoti apie vartotojo teises ir jų gynimo būdus“.

#### *15. Leisti ir platinti informacinę medžiagą vartotojams jų teisių apsaugos klausimais.*

2009 m. sausio 12 d. dienraštyje „Respublika“ išspausdintas Tarnybos parengtas straipsnis „Pasirašyta bendradarbiavimo sutartis“, birželio 12 d. tame pačiame laikraštyje straipsnyje „Nesąžininga komercinė veikla – kontroliuojama“ pateikti patarimai vartotojams kaip apsisaugoti nuo galimai nesąžiningų prekybininkų veiksmų.

Nuolat buvo teikiama informacija šalies ir regionų žiniasklaidai pagal žurnalistų paklausimus, atsižvelgiant į tikslinių vartotojų ir žiniasklaidos grupių poreikius.

Parengti ir patalpinti Tarnybos interneto tinklalapyje bei išplatinti žiniasklaidai 91 pranešimas aktualiais vartotojams jų teisių apsaugos klausimais.

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

Vadovaujantis Tarnybos direktoriaus 2009 m. kovo 27 d. įsakymu Nr. 1-43, Tarnybos interneto portalo [www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt) turinio tvarkymo sistemos administratorius ir informacijos rengėjai nuolat skelbia maisto ir ne maisto produktų, oro vežimo, turizmo, energetikos, finansinių paslaugų ir kt. naudotojams naujausią informaciją apie jų teises ir pareigas, minėtų sričių prekių ir paslaugų teikėjų reikalavimus. Portale pagal veiklos sritis pateiktos nuorodos į teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisių apsaugą. Taip pat teikiama informacija kur kreiptis dėl netinkamai suteiktų paslaugų ar įsigytų netinkamos kokybės prekių. Ir toliau bus vystomas dažniausiai užduodamų klausimų skyrelis. Nuolat teikiama informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai maisto ir ne maisto gaminius. Pradėjo veikti elektroninė vartotojo prašymo pildymo ir pateikimo sistema.

#### *17. Kaupiti, analizuoti ir viešai skelbti iš valstybės institucijų gautą informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais.*

Vykdamas koordinavimą vartotojų teisių apsaugos srityje, išanalizuota ir Tarnybos interneto tinklalapyje paskelbta:

1. Lietuvos metrologijos inspekcijos 2008 m. vykdytos rinkos kontrolės analizė.
2. Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos 2008 m. maisto produktų rinkos priežiūros analizė.
3. 2008 m. vartotojų skundų dėl maisto produktų ir viešojo maitinimo paslaugų analizė.
4. Skubių pranešimų apie nesaugų maistą ir pašarus, teikiamus į rinką, 2008 m. ir 2009 m. ketvirtinės analizės.
5. Valstybinės visuomenės sveikatos priežiūros tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir jai pavaldžių visuomenės sveikatos centrų apskrityse 2008 m. vykdytos tiesioginės

valstybinės kirpyklų, kosmetikos, tatuiruočių kabinetų, grožio salonų, soliariumų, baseinų, skalbyklų, pirčių, saunų, sporto klubų, apgyvendinimo paslaugų saugos kontrolės ataskaitos analizė.

6. 2008 m. gaminių tyrimo rezultatai Valstybinėje ne maisto produktų inspekcijoje prie Ūkio ministerijos.

7. Ne maisto produktai, neatitinkantys saugos reikalavimų 2008 metais.

8. Ne maisto produktų rinkos ribojimas 2008 m.

9. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos 2008 metais atlikti tyrimai dėl Reklamos įstatymo, Produktų saugos įstatymo, Tabako kontrolės įstatymo pažeidimų.

10. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos ir Civilinės aviacijos administracijos pateiktos ataskaitos apie 2007-2008 m. vykdytą vartotojų (turstų) teisių apsaugą.

11. Civilinės aviacijos administracijos pateiktos ataskaitos apie 2007-2008 m. vykdytą vartotojų (keleivių) teisių apsaugą.

12. Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos skundų 2008 m. nagrinėjimo ataskaita.

13. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos ataskaita apie vartotojų 2008 m. gautus skundus ir prašymus.

14. Ryšių reguliavimo tarnybos vartotojų teisių gynimo 2008 m. ataskaita.

15. Informacija apie Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos priimtus ir nevykdomus sprendimus atstovaujant vartotojų interesams.

#### *18. Tirti euro įvedimo galimą poveikį vartotojams.*

Atsižvelgiant į tai, kad euro įvedimo Lietuvoje klausimas atidėtas ir paskutiniiais metais Lietuvos Respublikos Vyriausybė nesiima jokių aktyvių veiksmų dėl euro įvedimo Lietuvoje, Tarnyba nevykdo jokių tyrimų, susijusių su šia tema, tačiau kaupia kitų šalių informaciją apie geriausią patirtį sklandžiai įvedant eurą bei galimą problematiką.

Tarnybos atstovas 2009 m. rugsėjo mėn. dalyvavo Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos organizuotame vartotojų teisių apsaugos ir socialinių reikalų darbo grupėje, kuri nagrinėjo Nacionalinio euro įvedimo plano bei Lietuvos visuomenės informavimo apie euro įvedimą komunikacijos strategijos patvirtinimo pakeitimą. Tarnybos atstovas pažymėjo, kad plano pakeitime siūlome Tarnybai nagrinėti vartotojų skundus dėl pažeidimų įvedant eurą ir skirti baudas, tačiau šiuo metu nėra rengiami teisės aktai, kurie suteiktų Tarnybai tokias teises bei numatytų įgyvendinimo tvarką.

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

##### *Seminarai.*

Panevėžio apskrityje suorganizuoti 6 seminarai: Kupiškio verslo informacijos centre tema „Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimas ikiteismine tvarka. Nesąžininga komercinė veikla“; Avalynės pardavėjams (VVTAT Panevėžio apskrities skyriuje) tema „Pardavėjų pareigos vartotojui. Ginčų nagrinėjimo tvarka. Kokybės garantija. Nesąžininga komercinė veikla vartotojams. Vartotojų skundų apžvalga“; Tarnybos Panevėžio apskrities skyriuje baldų gamintojams, pardavėjams „Ginčų dėl baldų netinkamos kokybės, neatitikimo sutarčiai analizė, sprendimo būdai. Baldų ženklavimo, kokybės, saugos reikalavimai“; Rokiškio verslo informacijos centre tema „Nesąžininga komercinė veikla. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo būdai. Vartotojų skundų analizė“. PC „Maxima“ ir „Norfa“ tinklų darbuotojams tema „Pardavėjo pareiga suteikti informaciją. Ne maisto prekių keitimo ir grąžinimo tvarka“.

Klaipėdos apskrityje suorganizuoti 7 seminarai pardavėjams ir paslaugų teikėjams tema „Vartotojų teisės. Naujovės ir aktualijos“; UAB „Vudva“, UAB „Vaitepa“ ir PC „Norfa“ Šilutėje darbuotojams tema „Vartotojo teisė į išsamią ir neklaidinančią informaciją“.

Alytaus apskrityje suorganizuoti 7 seminarai: Alytaus apskrities savivaldybėms, komunalinių paslaugų surinkimo paslaugą teikiančioms įmonėms tema „Vietinių rinkliavų už komunalinių atliekų surinkimą bei išvežimą įvedimas Alytaus apskrities savivaldybėse: problemos



ir jų sprendimo būdai“; UAB „Compex“ darbuotojams tema „Vartotojų teisių apsauga Lietuvos regionuose“; UAB „Heliantos medis“ darbuotojams bei įmonės paslaugų vartotojams tema „Vartotojų teises ginantys teisės aktai bei neteisminis vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimas“; Lazdijų vietos verslininkams tema „Vartotojų teises reguliuojantys teisės aktai bei juose nustatytos pardavėjų ir paslaugų teikėjų pareigos vartotojams“; VšĮ Varėnos turizmo ir verslo informacijos centre tema „Paslaugų verslas ir vartotojo teisės“; Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centre tema „Vartotojų teises reguliuojantys teisės aktai bei juose nustatytos pardavėjų ir paslaugų teikėjų pareigos vartotojams“; UAB „Alytaus regiono tvarkymo centras“ atstovams tema „Vartotojų skunduose keliamos problemos“.

Kauno apskrityje surengti 8 seminarai: UAB „Autopaslaugų centras“ vadovams ir darbuotojams dėl pasitaikančių vartotojų teisių apsaugos pažeidimų; įmonių, prekiaujančių avalyne, vadovams ir darbuotojams dėl pasitaikančių vartotojų teisių apsaugos pažeidimų; UAB „Bitė Lietuva“ Kauno filialo darbuotojams, dėl vartotojo teisių, įsigijus nekokybišką mobilųjį telefoną; UAB „Topo Centras“ Kauno filialo darbuotojams tema „Vartotojų teisės, įsigijusių netinkamos kokybės prekę“; kartu su Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos specialistais UAB „Topo centras“ Kauno filialo darbuotojams surengtas seminaras apie vartotojų teisių apsaugą; Kauno regiono verslininkų namuose tema „Nesažiningos sutarčių sąlygos, jų ypatumai ir pasekmės. Vartotojų teisių pažeidimai“; Kauno viešbučių vadovams tema „Vartotojų teisių apsauga viešbučių teikiamų paslaugų sferoje: problemos ir jų sprendimo būdai“; Kelionių agentūros „All in travel“ vadovams tema „Dažniausiai pasitaikantys vartotojų nusiskundimai kelionių organizavimo srityje“.

Marijampolės apskrityje surengti 9 seminarai: siuvyklos UAB „Avadan“ darbuotojams tema „Vartotojų teisių apsauga: problemos bei jų sprendimo būdai“; Kazlų Rūdos verslo inkubatoriuje (ir vartotojams, ir verslininkams) tema „Vartotojų teisių apsauga Marijampolės apskrityje“, skirtas Europos vartotojų diena pažymėti; „Omnitel mini“ salono darbuotojams tema „Vartotojų teisių apsauga Marijampolės apskrityje“; „Oriflame Lietuva“ Marijampolės platinimo centro platintojoms tema „Vartotojų teisės, įsigijus daiktą ne prekybai skirtose patalpose“; UAB „IT pasaulis“ darbuotojams tema „Vartotojų teisės, įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą“; UAB „Larda“ darbuotojams tema „Vartotojų teisės, įsigijus daiktą ne prekybai skirtose patalpose“; UAB „Ugiros turtas“ darbuotojams tema „Vartotojų ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka“; UAB „Laimos ir Ginto projektai“ darbuotojams tema „Vartotojų teisių apsauga. Sąžiningas verslas neturi pažeisti vartotojų teisių“; UAB „Larda“ darbuotojams tema „Vartotojų teisių apsauga: problemos bei jų sprendimo būdai“.

Telšių apskrityje suorganizuoti 2 seminarai: Telšių „Europe direct“ centre Europos vartotojų diena paminėti; Rietavo verslo informacijos centre „Vartotojų teisės. Naujovės ir aktualijos“.

Tauragės apskrityje surengtas seminaras „Pardavėjų teisės ir pareigos“ Tauragės apskrities verslininkų asociacijai.

Utenos apskrityje surengti 2 seminarai: VšĮ Molėtų turizmo ir verslo informacijos centre verslininkams „Nesažiningos sutarčių sąlygos“ bei Utenos verslo informacijos centre „Veiksminga vartojimo kredito rinkos priežiūra“.

Vilniaus apskrityje Valstybinėje įmonėje „Lietuvos prabavimo rūmai“ tauriųjų metalų ir brangakmenių gaminių pardavėjams surengtas seminaras „Pardavėjau – parduodamas tauriųjų metalų ir brangakmenių gaminius, žinok daugiau apie vartotojų ir savo teisės ir pareigas“.

### *Paskaitos*

Alytaus apskrityje perskaityta paskaita UAB „Ordo“ darbuotojams tema „Teisės aktai, užtikrinantys vartotojų teisių apsaugą“.

Šiaulių apskrityje perskaitytos 4 paskaitos pardavėjams, paslaugų teikėjams ir gamintojams vartotojų teisių apsaugos klausimais.

### *Mokymai*

Utenos apskrityje surengta 10 mokymų: P/C „Domino“ Minijos baldų parduotuvės darbuotojams; P/C NORFA Minijos baldų parduotuvės darbuotojams; P/C „Domino“ avalynės parduotuvių darbuotojams; UAB Palink „Cento“ parduotuvės darbuotojams; Visagino P/C „Domino“ drabužių parduotuvių darbuotojams; P/C „Aušra“ („Apranga“, „Vigoss džinsai“, „Laukinis geopardas“, „Lelija“, „Takko fashion“, „Tiffi“) drabužių parduotuvių darbuotojams; P/C „Aušra“ („Bona“, „Dandis“, „Danija“, „Walking“) avalynės parduotuvių darbuotojams tema „Pardavėjų paslaugų teikėjų pareigos vartotojui. Ginčų nagrinėjimo tvarka. Vartotojų skundų apžvalga“. Utenos rajono vartotojų kooperatyvo (Baldai – ūkinė, Universalinė parduotuvė) darbuotojams; P/C NORFA (UAB „Sportema“, UAB „Primadis“, UAB „Kristiana“, UAB „Senasis Žemaitis“, UAB „Brona“, UAB „Kristal“, UAB „Avena“, UAB „Kentas“, UAB „Ainas“, IĮ „Egiglo“, „Vigoss“, UAB „Sporto gama“, IĮ „Kietas siūlas“, „Žygio batai“) darbuotojams; P/C „Namo inžinerijos centras“ (UAB „Vilpra“, UAB „Grafų baldai“, UAB „Vitula“) darbuotojams pranešimo „Teisingumo ministro 2009-06-26 rašte Nr. (1.16 7R-4988 problemų, susijusių su prekių keitimo, gražinimo ir kompensavimo už jų trūkumus tvarka ir jų sprendimo būdai)“ pristatymas.

Šiaulių apskrityje surengti 2 mokymai: AB „Specializuotas transportas“ buitinių atliekų išvežimo paslaugos teikėjams ir UAB „Dvarčionių keramika“ pardavėjams apie dažniausiai pasitaikančius prekybos pažeidimus vartotojo atžvilgiu.

Tauragės apskrityje surengti mokymai „Pardavėjų teisės ir pareigos“ parduotuvių tinklo „Topo centras“ darbuotojams.

Marijampolės apskrities skyriaus patalpose suorganizuoti mokymai vartotojų teisių apsaugos klausimais – individualia veikla besiverčiantiems verslininkams.

Klaipėdos apskrityje surengti 2 mokymai: UAB „Džiaugsmas“ darbuotojams tema „Regiono vartotojų skundų dėl netinkamos statybos darbų kokybės analizė“; AB „Klaipėdos vanduo“ vadovybei tema „Vartotojų nusiskundimai dėl AB „Klaipėdos vanduo“ taikomų baudų už vandens apskaitos pažeidimus“.

## 5. Kiti projektai

Siekiant diegti geresnio veiklos reglamentavimo principus Tarnyboje parengta ir pateikta Vidaus reikalų ministerijai ir Paramos fondui Europos socialinio fondo agentūrai paraiška projektui „Kokybės vadybos sistemos, atitinkančios ISO 9001 standartą, diegimas Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje“. Projektas bus vykdomas pusantrų metų, nuo 2009 m. gruodžio 1 d. iki 2011 m. gegužės 30 d.

Projekto tikslas – siekti veiksmingesnės vartotojų teisių apsaugos Lietuvoje, stiprinant Tarnybos administracinius gebėjimus, gerinant bendradarbiavimą tarp valstybės institucijų, kurios atlieka vartotojų ginčų su pardavėjais, paslaugų teikėjais neteisminį nagrinėjimą, rinkos priežiūrą, didinant viešojo administravimo efektyvumą, gerinant Tarnybos teikiamų paslaugų kokybę. Vykdamas projektą bus organizuojami kokybės vadybos mokymai, bus parengti 5 vidaus auditoriai, parengtas Kokybės vadovas, sukurta, įdiegta ir sertifikuota kokybės vadybos sistema, atitinkanti ISO 9001 tarptautinio standarto reikalavimus. Kokybės vadybos sistema apims visą Tarnybos veiklą, visus darbuotojus visuose administracijos padaliniuose bus peržiūrėti Tarnyboje taikomi vartotojų teisių apsaugos vertinimo rodikliai, atsižvelgiant į ISO 9001 standarto reikalavimus ir galiojančius teisės aktus. Projekto vykdymo metu bus išanalizuotos visos veiklą reglamentuojančios procedūros ir parengtos naujos, atitinkančios ISO 9001 standarto reikalavimus, išanalizuota veikianti Tarnyboje elektroninė dokumentų valdymo sistema ir parengta techninė užduotis veikiančios sistemos integravimui į parengtą kokybės vadybos sistemą.

Projekto vykdymo metu bus pasiekti šie rezultatai:

1. Apmokyti 32 Tarnybos darbuotojai kokybės vadybos pagrindų, naujausių kokybės vadybos metodų bei standarto ISO 9001 reikalavimų taikymo viešojo administravimo įstaigose. Bus apmokyti darbuotojai, kurie rengs kokybės vadybos sistemą, ir vadovaujantys Tarnybos darbuotojai, atsakingi už jos įgyvendinimą. Bus parengti 5 kokybės vadybos vidaus auditoriai.

2. Suformuota Tarnybos kokybės politika ir tikslai, parengtas Kokybės vadovas. Kokybės politikos įgyvendinimas skatins darbuotojų kokybės iniciatyvas. Viešai deklaruojama kokybės politika didins vartotojų pasitikėjimą Tarnybos personalo administraciniais gebėjimais.

3. Parengtas Tarnybos vykdomų veiklų procedūras įforminančių dokumentų, atitinkančių ISO 9001 standarto reikalavimus, rinkinys, kuris reglamentuos: Tarnybos veiklos planavimą, veiklos rodiklių nustatymą ir viešinimą; skyrių veiklos ir darbuotojų veiklos procedūras, finansinių ir materialinių išteklių naudojimą; Tarnybos ir skyrių veiklos analizės atlikimą. Veiklos procedūrų laikymasis užtikrins efektyvią Tarnybos veiklą, racionalų valstybės skiriamų biudžeto lėšų panaudojimą.

4. Parengta Vadovybinė kokybės vadybos sistemos vertinamosios analizės ataskaita (ataskaita ateityje bus rengiama kiekvienais metais), kurioje bus pateikti sprendimai ir veiksmai susiję su kokybės vadybos sistemos rezultatyvumo didinimu, išteklių poreikiu, paslaugų vartotojams gerinimu.

5. Parengta kokybės vadybos sistemos audito ataskaita. Ataskaitoje bus nustatyta kokybės vadybos sistemos atitiktis ISO 9001 standarto reikalavimams.

6. Tarnybai bus įteiktas tarptautinį pripažinimą turinčios sertifikavimo įstaigos kokybės vadybos sistemos sertifikatas, patvirtinantis, kad įdiegta kokybės vadybos sistema atitinka ISO 9001 standarto reikalavimus.

2009 m. Tarnyba taip pat parengė projekto „Europos Komisijos pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių galimo poveikio Lietuvos nacionalinei teisei vertinimas“ paraišką, finansuotiną pagal 2007-2013 m. Žmoniškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 4 prioriteto „Administracinių gebėjimų stiprinimas ir viešojo administravimo efektyvumo didinimas“ įgyvendinimo priemonę VP1-4.2-VRM-05-V „Geresnis Europos Sąjungos politikų įgyvendinimas“. Šio projekto tikslai – įvertinti Europos Komisijos Pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių poveikį

nacionaliniuose teisės aktuose numatytoms vartotojų teisėms ir padėti siekti aukšto vartotojų apsaugos lygio; nustatyti, kokie galiojančių teisės aktų pakeitimai bus reikalingi siekiant tinkamai perkelti naujosios direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę; sustiprinti gebėjimus geriau atstovauti Lietuvai priimant sprendimus ES lygiu bei geriau įgyvendinti ES vartotojų teisių apsaugos teisės aktų nuostatas Lietuvoje. Projekte numatytų seminarų metu bus pagerinti valstybės tarnautojų, dirbančių vartotojų teisių apsaugos srityje, gebėjimai, susiję su ES vartotojų apsaugos teisės aktų nuostatų perkėlimu ir taikymu nacionaliniu lygiu. Projektui skirtas finansavimas, ir veiklos bus pradėtos vykdyti 2010 metų pradžioje.

## 6. Patvirtintų asignavimų panaudojimas

2009 m. vykdytai programai „Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas“ buvo skirti asignavimai – 5419,0 tūkst. Lt. Panaudota – 5329,9 tūkst. Lt. (98,4 proc.).

2009 m. Tarnyba tęsė investicijų projekto „*Tarnybos struktūros kūrimas įstatymų numatytoms funkcijoms atlikti (darbo vietų įrengimas)*“ įgyvendinimą. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. sausio 21 d. nutarimu Nr. 51 „Dėl Valstybės investicijų 2009–2011 metų programoje numatytų 2009 metams kapitalo investicijų paskirstymo“ Tarnybos investicijų projektui buvo patvirtinti 200,0 tūkst. Lt. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. gegužės 27 d. nutarimu Nr. 508 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. sausio 21 d. nutarimo nr. 51 „Dėl Valstybės investicijų 2009–2011 metų programoje numatytų 2009 metams kapitalo investicijų paskirstymo“ pakeitimo“ asignavimai investicijoms buvo patikslinti, numatant Tarnybos investicijų projekto vykdymui 59,0 tūkst. Lt.

2009 m. didinant Tarnybos apskričių skyrių darbo efektyvumą buvo nupirkti šeši nešiojami kompiuteriai. Siekiant užtikrinti Tarnybos darbuotojų ir Tarnyboje besilankančių asmenų saugumą buvo įrengta vaizdo stebėjimo sistema su videotelefonspynės įrenginiu Tarnybos administracijos patalpose bei videotelefonspynės įrenginys Tarnybos Kauno apskrities skyriaus patalpose. Siekiant užtikrinti patikimą IT saugos lygį, atnaujintos failinio serverio, pašto serviso spam ir pašto serviso antivirusinių programų licencijos. Darbo užmokesčio apskaitos programoje „Gajanta“ įdiegtas papildomas personalo apskaitos modulis, skirtas darbuotojų atostogų rezervų skaičiavimui. Įdiegta interneto portalo [www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt) turinio valdymo sistemos „Smart Web“ nauja versija, suteikianti galimybę atsakingiems darbuotojams administruoti portalo turinį.

#### IV. ARTIMIAUSIO LAIKOTARPIO VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VEIKLOS PRIORITETINĖS KRYPTYS

2010 m. planuojama vykdyti programą „*Vartotojų interesų gynimas ir vartotojų teisių apsaugos institucijų veiklos koordinavimas*“. Tarnyba toliau sieks užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą. Prioritetai bus teikiami šiai veiklai:

- užtikrinti vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų įgyvendinimą;
- užtikrinti efektyvų atstovavimą Lietuvos Respublikos interesams vartotojų teisių apsaugos klausimais Europos Sąjungos institucijose ir plėtoti tarpvalstybinį bendradarbiavimą;
- gerinti Tarnybos teikiamų paslaugų kokybę.

Įgyvendinant Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. vasario 25 d. nutarimu Nr. 189 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008–2012 metų programos įgyvendinimo priemonių patvirtinimo“ (Žin., 2009, Nr. 33-1268) patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008–2012 metų veiklos strategijos nuostatų įgyvendinimo 213 priemonę, numatančią parengti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano projektus, Tarnyba dalyvaus rengiant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių planą.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė, 2009 m. spalio 28 d. pasitarimo protokolu Nr. 83 (toliau – Protokolas) patvirtino Lietuvos Respublikos Ministro Pirmininko 2009 m. gegužės 11 d. potvarkiu Nr. 173 sudarytos darbo grupės siūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos Lietuvos Respublikoje tobulinimo. Protokolu įtvirtinti įpareigojimai valstybės institucijoms dėl teisės aktų tobulinimo siekiant supaprastinti vartotojų teisių gynimo ne teisme mechanizmą ir rinkos priežiūrą, aiškiai apibrėžti kompetencijos ribas ir atsakomybę, racionaliai perskirstyti uždavinius ir funkcijas, panaikinti veiklos dubliavimą vartotojų teisių apsaugos klausimais, užtikrinti informacijos apie bendrą vartotojų teisių apsaugos padėtį Lietuvoje kaupimą ir tvarkymą bei bendro visoje Lietuvoje informacinio vartotojų teisių apsaugos telefono numerio veikimą, tobulinti finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo tvarką. Atsižvelgiant į Protokolo nuostatas, bus pertvarkoma vartotojų teisių apsaugos sistema Lietuvoje ir institucijų funkcijos šioje srityje.

Įgyvendinant Protokolo nuostatas taip pat numatoma parengti Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos duomenų bazės sukūrimo tvarkos projektą. Tvarkoje bus nustatyta, kokio pobūdžio informacija sudarys vartotojų teisių apsaugos duomenų bazę, ir kaip duomenys bus kaupiami, kaip analizuojami ir kam teikiama apibendrinta informacija, nurodant institucijas, kurios privalės teikti duomenis. Taip pat iki 2011 metų planuojama įdiegti bendrąją informacinę vartotojų teisių apsaugos telefono numerį Lietuvoje.

2010 metais Tarnyba ir toliau vykdys nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę bei savo iniciatyva nagrinės vartojimo sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, atsižvelgdama į tam tikras itin aktualias ir daugiausiai problemų keliančias vartojimo santykių sritis.

Pažymėtina, kad vadovaujantis Protokolu, Teisingumo ministerijai pavesta atlikti Tarnybos vykdomą vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolę ir prireikus pateikti Vyriausybei teisės aktų, nustatančių, kad su Tarnyba būtų derinamos viešųjų vartojimo sutarčių standartines sutartis, projektus.

Tarnyba 2009 m. pateikė Teisingumo ministerijai nuomonę, kad tam, kad būtų užtikrinta tinkama vartojimo sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyra, specialus įstatyminis reguliavimas, numatantis privalomą vartojimo sutarčių standartinių sąlygų derinimą su Tarnyba, būtų tikslingas energetikos, finansinių paslaugų teikimo, elektroninių ryšių paslaugų teikimo bei turizmo paslaugų teikimo srityse. Būtent šiose srityse dėl informacijos, patirties, specialių žinių stokos ir panašių aplinkybių vartotojai, sudarydami sutartis, turi ribotas galimybes tinkamai įgyvendinti savo interesų apsaugą ir daryti įtaką vartojimo sutarties sąlygų turiniui; dažnai jie turi tik dvi alternatyvas – sudaryti arba nesudaryti sutartį pagal verslininko parengtas standartines sutarties sąlygas. Atsižvelgiant į tai, šių sričių vartojimo sutarčių standartines sąlygas ypač svarbu iš

anksto įvertinti nesąžiningų sąlygų taikymo požūriu ir taip užkirsti kelią nesąžiningų sąlygų naudojimui nuo pat pradžių, t.y., kai jos dar yra rengiamos ir nėra pateiktos vartotojams.

2010 metais toliau bus analizuojama kitų valstybių bei teismų praktika dėl nesąžiningos komercinės veiklos, bus formuojama Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo taikymo praktika, ieškoma šio įstatymo veikimo mechanizmo tobulinimo variantų, dalyvaujama tarptautinėje su Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB taikymu susijusioje veikloje. Bus siekiama prisidėti prie vartotojų ir verslo sektoriaus švietimo nesąžiningos komercinės veiklos bei reklamos klausimais. Taip pat planuojama vykdyti visuomenės informavimo priemonių bei rinkos monitoringą ieškant galimų Reklamos įstatymų pažeidimų ar nesąžiningos komercinės veiklos atvejų.

Lietuvoje besivystanti elektroninė prekyba, kurios dalyviai – tiek vartotojai, tiek verslo subjektai – neturi tiek daug žinių šioje specifinėje rinkos srityje, kiek apie įprastos mažmeninės rinkos taisykles. Elektroninės prekybos masto didėjimas akivaizdus – pvz. 2008 m. spalio – lapkričio mėnesiais rašytinių skundų dėl elektroninės prekybos nebuvo gauta, tuo tarpu 2009 m. tuo pačiu laikotarpiu dėl sutartinių išipareigojimų, sudarius sutartis internetu, nevykdymo raštu kreipėsi 12 pareiškėjų, akivaizdi ir besikreipiančiųjų šiais klausimais elektroniniu paštu skaičiaus didėjimo tendencija. Atsižvelgiant į Europos Komisijos prognozuojamas tendencijas, ateityje besikreipiančiųjų dėl elektroninės prekybos skaičius neabejotinai didės. Be to, Europos Sąjungos institucijos yra labai suinteresuotos elektroninės prekybos vystymu, todėl nuolat inicijuoja ir organizuoja įvairius tyrimus, klausimynus, apklausas, kitokios formos analizes, kurių tikslas yra nustatyti elektroninės prekybos vystymosi kliūtis ir imtis priemonių jų šalinimui. Išskirtinos šios pagrindinės elektroninės komercijos vystymosi kliūtys – vartotojų nepasitikėjimas verslo subjektais dėl prekės pristatymo, dėl už ją sumokėtų pinigų gražinimo pasinaudojus sutarties nutraukimo teise, dėl išipareigojimų, susijusių su prekei suteikiama kokybės garantija, vykdymo tvarkos ir sąlygų, baimė dėl asmens duomenų, su atliktais finansiniais mokėjimais susijusių duomenų apsaugos ir kt. Atitinkamai nacionaliniu lygmeniu reikalinga imtis priemonių dėl elektroninės prekybos kliūčių vartotojų pasitikėjimo ir verslo subjektų teisės aktų laikymosi kontekste mažinimo. Reikalinga vykdyti aktyvų tiek vartotojų, tiek verslo subjektų švietimą elektroninės prekybos klausimais, teikiant informaciją atsakant į elektroniniu paštu, telefonu, žodžiu ar raštu pateikiamus individualius paklausimus, taip pat teikiant informaciją Tarnybos interneto svetainėje, teikiant informaciją žiniasklaidos priemonėmis, vykdant švietimą kitomis efektyviomis priemonėmis. Siekiant pagerinti elektroniniu būdu prekes ar paslaugas išigyjančių vartotojų teisių apsaugą (įskaitant informacinio ir pramoginio turinio paslaugas), reikalinga vykdyti glaudesnę bendradarbiavimą su šioje srityje įgaliojimus veikti turinčiomis įstaigomis (Informacinės visuomenės plėtros komitetas, Ryšių reguliavimo tarnyba).

Vykdam vartotojų teisių apsaugą finansinių paslaugų srityje planuojama prisidėti priimant Vartojimo kredito įstatymo, perkeliančio Vartojimo kredito direktyvos nuostatas, projektą Lietuvos Respublikos Seime. Atsižvelgiant į tai, jog direktyvos nuostatos į nacionalinę teisę turi būti perkeltos iki 2010 m. birželio 11 d., 2010 m. Tarnyba turės parengti vartotojų skundų nagrinėjimo ir administracinių nuobaudų už Vartojimo kredito įstatymo nuostatų pažeidimą skyrimo taisyklės. Bendradarbiaujant su Ūkio ministerija, Tarnyba planuoja dalyvauti rengiant Fizinių asmenų bankroto įstatymo projektą; užtikrinti 2009 m. Tarnyboje vykdyto PHARE Dvynių trumpalaikio projekto „Vartotojų teisių apsaugos stiprinimas vartojimo kredito srityje“ rezultatų tęstinumą rengiant informaciją visuomenei ir ją platinant. 2010 m. kovo mėn. suorganizuoti 2008-2009 m. vykdyto Pasaulio banko projekto „Vartotojų teisių apsauga ir finansinis raštingumas Lietuvoje“ ataskaitos bei išvadų pristatymą Lietuvoje.

2009 m. gruodžio 28 d. Valstybės žiniuose buvo oficialiai paskelbtas Mokėjimų įstatymas, kuriuo į nacionalinę teisę buvo perkeltos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2007/64/EB dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje, iš dalies keičiančios direktyvas 97/7/EB, 2002/65/EB, 2005/60/EB ir 2006/48/EB ir panaikinančios direktyvą 97/5/EB, nuostatos. Mokėjimų įstatyme nustatyta, jog Tarnyba yra atsakinga už įstatymo nuostatų pažeidimų nagrinėjimą ir poveikio priemonių taikymą pažeidimų nustatymo atveju.

Igyvendinant 2009 m. rugsėjo 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 924/2009 dėl tarptautinių mokėjimų Bendrijoje, panaikinantį Reglamentą (EB) Nr. 2560/2001, iki 2010 m. balandžio-29 į nacionalinę teisę reikalinga perkelti Reglamento 9 ir 11 straipsnius. Finansų ministerijos, kuri šiuo metu rengia Mokėjimų įstatymo pakeitimo projektą, siūlymu Tarnyba turėtų būti atsakinga už Reglamento reikalavimų laikymosi kontrolę ir vartotojų prašymų dėl pažeidimų nagrinėjimą.

2010 m. planuojama dalyvauti ES Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo (CPC) komiteto veikloje, tarpvalstybiniuose projektuose, keistis informacija, ir kt. 2010 m. sausio mėn. pradedamas vykdyti projektas „Europos Komisijos pasiūlymo dėl vartotojų teisių direktyvos galimo poveikio Lietuvos nacionalinei teisei vertinimas“, kuris finansuojamas iš 2007-2013 m. Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos. 2010 m. pagal Tarnybos pasirašytą Bendradarbiavimo susitarimą su Latvijos Vartotojų teisių gynimo centru ir Estijos vartotojų apsaugos taryba planuojamas susitikimas Latvijoje. Toliau bus aktyviai keičiamasi informacija su ES ir tarptautinių vartotojų apsaugos tinklų (CPN, FIN-Net, ICPEN) nariais, siunčiami paklausimai dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų, vykdomi tyrimai, ir kt. 2010 m. bus teikiama paraiška dėl Lietuvos prisijungimo prie Tarptautinio finansinių paslaugų ombudsmeno institucijų tinklo.

Taip pat planuojama tęsti bendradarbiavimą su Lietuvos bankų asociacija finansinių paslaugų srityje sprendžiant aktualius klausimus bei inicijuoti bendradarbiavimą finansinių paslaugų srityje su Lietuvos kredito unijų asociacija, Greitųjų vartojimo kreditų asociacija bei Lietuvos vartojimo kredito asociacija. Kartą per pusmetį organizuoti bendrus institucijų, nagrinėjančių vartotojų prašymus finansinių paslaugų teikimo srityje, bei finansinių paslaugų teikėjų susitikimus, kurių metu būtų analizuojami bei aptariami aktualūs klausimai finansinių paslaugų srityje; inicijuoti tyrimus finansinių paslaugų srityje vartotojams aktualiomis temomis (pavyzdžiui, įsigaliojus Vartojimo kredito įstatymui rengti reguliarias akcijas, kurių metu būtų tikrinama informacija, pateikiama vartojimo kredito reklamoje ar ikisutartinėje informacijoje ir t.t.).

2007 m. spalio 23 d. buvo priimtas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (toliau – Reglamentas (EB) Nr. 1371/2007), kuris įsigaliojo 2009 m. gruodžio 3 d. Jo nuostatų įgyvendinimui yra parengti Lietuvos Respublikos geležinkelių transporto kodekso 3, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 33, 34, 57, 58, 59, 60 straipsnių pakeitimo ir papildymo, 30 ir 301 straipsnių bei penktojo skirsnio pripažinimo netekusiais galios, kodekso papildymo 251 ir 331 straipsniais projektas (toliau – Geležinkelių transporto kodekso projektas) bei Lietuvos Respublikos transporto veiklos pagrindų įstatymo projektas. Geležinkelių transporto kodekso projekte yra numatyta, kad keleivių teisių, nurodytų Reglamente (EB) Nr. 1371/2007, apsaugą turėtų užtikrinti Tarnyba. Atsižvelgiant į tai turės būti nustatyta geležinkelių keleivių prašymų nagrinėjimo tvarka bei numatytos ir įvykdytos vartotojų švietimo priemonės, susijusios su geležinkelių keleivių teisėmis.

Kadangi 2010 m. turėtų būti priimti ir įsigalioji 2009 m. sausio 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2008/122/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikio atostogų produkto, perpardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais, perkeltantys nacionaliniai teisės aktai, turės būti numatytos ir įvykdytos vartotojų švietimo priemonės, susijusios su naujai vartotojų įgyjamomis teisėmis.

Tarnyboje sudaryta darbo grupė toliau nagrinės Europos Komisijos Pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių ir rengs pozicijas dėl atskirų nuostatų. Šiuo metu Pasiūlymas svarstomas ES Tarybos Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupėje. Europos Parlamente vasario 23 d. vyks diskusija su nacionalinių parlamentų atstovais dėl šios direktyvos. Europos Parlamentas pirmąjį skaitymą dėl direktyvos baigs 2010 m. pabaigoje, kartu bus pateiktas visų siūlomų pakeitimų poveikio vertinimas. 2010 m. sausio mėn. Tarnyboje pradėtas vykdyti projektas „*Europos Komisijos pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių galimo poveikio Lietuvos nacionalinei teisei vertinimas*“, finansuojamas iš Europos Sąjungos fondų lėšų. Šio projekto tikslai - įvertinti Europos Komisijos Pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių poveikį nacionaliniuose teisės aktuose numatytoms vartotojų teisėms ir padėti siekti aukšto vartotojų apsaugos lygio; nustatyti, kokie

galiojančių teisės aktų pakeitimai bus reikalingi siekiant tinkamai perkelti naujosios direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę; sustiprinti gebėjimus geriau atstovauti Lietuvai priimant sprendimus ES lygiu bei geriau įgyvendinti ES vartotojų teisių apsaugos teisės aktų nuostatas Lietuvoje. Projekte numatytų seminarų metu bus pagerinti Tarnybos valstybės tarnautojų gebėjimai, susiję su ES vartotojų apsaugos teisės aktų nuostatų perkėlimu ir taikymu nacionaliniu lygiu.

Europos Komisijos Sveikatos ir vartotojų reikalų generalinis direktoratas 2009 m. lapkričio 26 d. paskelbė viešą konsultaciją dėl 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvos dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų (90/314/EEB) (toliau – Direktyva 90/314/EEB) peržiūros (parengti ir pateikti skirtingi klausimynai piliečiams, vartotojų organizacijoms, verslo organizacijoms, įmonėms ir valdžios institucijoms). Šios konsultacijos tikslas yra surinkti suinteresuotųjų asmenų nuomones dėl kylančių problemų Direktyvos 90/314/EEB taikymo srityje ir galimų sprendimų būdų pasirinkimo. Įvertinus šios viešos konsultacijos rezultatus, Komisija planuoja pateikti pasiūlymą dėl Direktyvos 90/314/EEB pakeitimo 2010 m. rudenį. Atsižvelgiant į tai, vienas iš Tarnybos prioritetinių darbų bus atsakinėti į pateiktus klausimynus, užklausus bei aktyviai dalyvauti teikiant pastabas ir pasiūlymus kai bus derinamas Komisija pateiktas pasiūlymas dėl Direktyvos 90/314/EEB.

Europos Sąjungos Vartotojų skundų ekspertų grupė parengė Suderintos vartotojų skundų ir paklausimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos metodikos projektą. Planuojama, kad Komisija priims Rekomendaciją dėl šios metodikos 2010 m. vasario/ kovo mėn. Prie rekomendacijos bus pridėtas išsamus jos įdiegimo veiksmų planas, kurio tikslas – paskatinti kuo daugiau trečiųjų šalių pradėti taikyti suderintą metodiką. Siekdama palengvinti jos taikymą, Komisija ieškos įvairių būdų, palengvinančių šią užduotį skundus nagrinėjančioms institucijoms, pavyzdžiui, sukurs specialią programinę įrangą. Skundus nagrinėjančios įstaigos turi dvi galimybes:

1. Taikyti kompiuterinę priemonę, kurią pateiks ES Sveikatos ir vartotojų reikalų generalinis direktoratas (DG SANCO). Tai labai paprasta IT priemonė, tinkanti mažoms organizacijoms, kurios taiko nesudėtingas metodikas ir IT priemones.

2. Pakeisti savo dabartinę metodiką ir IT priemones, kad būtų laikomasi galutinės SANCO rekomenduojamos metodikos. Kartu su galutine metodika SANCO paskelbs IT technines specifikacijas, atitinkančias šią metodiką. Skundus nagrinėjančios institucijos turėtų išanalizuoti skirtumus tarp jų metodikos / IT priemonių ir SANCO metodologijos, bei atlikti reikiamus pakeitimus, kad būtų laikomasi reikalavimų. Šios specifikacijos bus užbaigtos priėmus galutinę metodiką.

Taigi priėmus Komisijos Rekomendaciją dėl suderintos vartotojų skundų ir paklausimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos metodikos Tarnyba turės nuspręsti, kuri vartotojų skundų klasifikavimo variantą pasirinkti bei paraginti kitas vartotojų skundus nagrinėjančias institucijas naudoti šią klasifikaciją. Tam gali prireikti papildomų finansinių išteklių.

Siekiant gerinti Tarnybos teikiamų paslaugų kokybę 2010 m. bus diegiama Kokybės vadybos sistema, atitinkanti ISO 9001 standartą. Vykdam projektą 2010 metais Tarnybos darbuotojai bus apmokyti kokybės vadybos metodų taikymo, bus atliktas esamos kokybės vadybos sistemos atitikimo ISO 9001 standarto reikalavimams įvertinimas. Numatoma parengti veiklos planavimo, veiklos rodiklių nustatymo ir viešinimo dokumentus, Tarnybos, jos struktūrinių padalinių, darbuotojų veiklą reglamentuojančius dokumentus, finansinių ir materialinių išteklių valdymą reguliuojančius dokumentus bei veiklos stebėsenos, pasiektų rezultatų analizės ir veiklos koregavimą reglamentuojančius dokumentus. Taip pat 2010 metais bus pradėtas rengti Kokybės vadovas.



Ministerijos, Vyriausybės įstaigos, įstaigos prie ministerijos (kurios vadovas yra Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto asignavimų valdytojas), apskrities viršininko, kitos Lietuvos Respublikos Vyriausybei atskaitingos valstybės institucijos ar įstaigos veiklos ataskaitos formos  
1 priedas

**VERTINIMO KRITERIJŲ  
(EFEKTO, REZULTATO IR PRODUKTO)  
2009 M. SUVESTINĖ**

Strateginis tikslas – *Veiksmingai apsaugoti vartotojų teises, įgyvendinant valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką.*

Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus kodas	Metinis planas	Įvykdyta	Įvykdymas procentais
<b>Efeko:</b>				
1. Taikiai išspręstų vartotojų ginčų skaičiaus didėjimas, proc.	E-03-2	5%	-16,8%	— <sup>1</sup>
<b>Rezultato:</b>				
1. Apgintų vartotojų, išsigijusių prastos kokybės prekę ar paslaugą, dalis, palyginti su nagrinėtais ginčiais ginčų sprendimo ne teisme tvarka, proc.	R-305-01-1	65%	66,2%	101,8%
2. Vartotojų, žinančių, kur kreiptis išsigijus prastos kokybės prekių ir paslaugų, procentas nuo susidūrusių su vartotojų teisių pažeidimais.	R-305-01-2	51%	59% <sup>2</sup>	115,7%
<b>Produkto:</b>				
1. Taikiai išspręsti vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčai, procentais nuo bendro nagrinėtų ginčų skaičiaus.	P-305-01-01-1	55%	51%	92,7%
2. Teismams teiktų išvadų skaičius	P-305-01-01-2	17	41	241,2%
3. Priimtų nutarimų dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo skaičius	P-305-01-01-3	90	155	172,2%

<sup>1</sup> Analizuojant ginčų nagrinėjimo statistinius duomenis, nustatytas taikiai išspręstų ginčų skaičiaus mažėjimas. (2008 metais taikiai išspręstų ginčų skaičius sudarė 626 ginčus, 2009 metais šis skaičius sudaro 521.)

<sup>2</sup> Vertinimo kriterijus nustatomas remiantis nepriklausomų ekspertų atliekamais sociologiniais tyrimais. 2009 metais, taupant valstybės biudžeto lėšas, atskiras tyrimas nebuvo atliekamas. Pasinaudota Europos Komisijos tyrimu „Tyrimas apie vartotojų pasitenkinimą mažmeninės prekybos siūlomomis prekėmis. Valstybės ataskaita – Lietuva.“

Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus kodas	Metinis planas	Įvykdyta	Įvykdymas procentais
4. Priimtų nutarimų dėl Produktų saugos įstatymo, Maisto įstatymo pažeidimų skaičius	P-305-01-01-4	65	61	93,8% <sup>3</sup>
5. Priimtų nutarimų dėl Reklamos įstatymo, Tabako kontrolės įstatymo, Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų skaičius	P-305-01-01-5	17	24	141,2%
6. Parengtas Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymo projektas	P-305-01-02-1	1	1	100%
7. Įgyvendintų vartotojų ir verslininkų švietimo priemonių skaičius	P-305-01-03-1	40	159	397,5%
8. Įgyvendintų visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonių skaičius žiniasklaidoje (radijas, televizija, spauda, internetas)	P-305-01-03-2	300	342	114%
9. Įgyvendintų dvišalių ir daugiašalių bendradarbiavimo projektų ir kitų bendros veiklos priemonių skaičius.	P-305-01-04-1	3	4	133,3%
10. Europos Sąjungos darbo grupių ir komitetų pasitarimų, susitikimų, kuriuose dalyvavo Tarybos atstovai ir atašė, skaičius.	P-305-01-04-2	30	72	240%
11. Pranešimų (gautų ir išsiųstų) apie vartotojų sveikatai pavojingų gaminių apdorojimas ir pateikimas ES Komisijai ir rinkos priežiūros institucijoms procentais(RAPEX)	P-305-01-04-3	95,0%	100%	105,3%
12. Įsigyto ilgalaikio turto kiekis (proc. nuo planuoto biudžetiniais metais)	P-305-01-05-1	100%	99,8%	99,8%

<sup>3</sup> Bylų dėl Maisto įstatymo ir Produktų saugos įstatymo pažeidimų iš kontrolės institucijų 2009 metais gauta mažiau.

Ministerijos, Vyriausybės įstaigos, įstaigos prie ministerijos (kurios vadovas yra Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto asignavimų valdytojas), apskrities viršininko, kitos Lietuvos Respublikos Vyriausybei atskaitingos valstybės institucijos ar įstaigos veiklos ataskaitos formos  
3 priedas

**ĮSTAIGŲ PRIE MINISTERIJŲ (KURIŲ VADOVAI YRA LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBĖS BIUDŽETO ASIGNAVIMŲ VALDYTOJAI)  
2009 METAIS VYKDYTOMS PROGRAMOMS PATVIRTINTŲ IR PANAUDOTŲ ASIGNAVIMŲ SUVESTINĖ**

Programa	Patvirtinti (įskaitant patikslinimus) asignavimai, tūkst. litų	Panaudoti asignavimai, tūkst. litų	Panaudojimo procentas
Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas	5419,0	5329,9	98,4%
<b>Iš viso:</b>	<b>5419,0</b>	<b>5329,9</b>	<b>98,4%</b>

## VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS 2009 M. VEIKLOS ATASKAITOS PRIEDAS

### 2009 M. PROBLEMOS IR JŲ SPRENDIMO BŪDAI

1. Problema – Tarnybos komisijos **priimamo sprendimo rekomendacinis pobūdis bei atsakomybės už informacijos ginčus nagrinėjančioms institucijoms nepateikimą nebuvimas** lemia nevykdomų Tarnybos komisijos priimamų nutarimų skaičiaus didėjimą ir taikių būdu išspręstų ginčų skaičiaus mažėjimą. Analizuojant gaunamus vartotojų prašymus ir klausimus taip pat pastebėta, kad vartotojai neretai susiduria su paslaugų teikėjais, kurie vartotojui atsisakius paslaugų sutarties nenori gražinti vartotojo įmokėto avanso, arba nepripažįsta vartotojo teisės nutraukti paslaugų sutartį ir gražinti pinigų už paslaugas, kuriomis dar nebuvo pasinaudota. Viena iš svarbiausių ginčų sprendimo ne teisme tvarka efektyvumą lemiančių veiksnių yra priimamo sprendimo teisinė galia. Priimamo sprendimo neprivalomumas lemia verslininkų, ypač smulkiųjų, mažiau visuomenės žinomų įmonių, apsisprendimą nevykdyti siūlymo ginčą spręsti taikiai. Manytina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta poveikio priemonė – viešas paskelbimas apie sprendimo nevykdymą interneto tinklapyje [www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt) nepakankamai efektyviai užtikrina vartotojo teises.

Galimi problemos sprendimo būdai – siekiant didesnio neteisminių sprendimų veiksmingumo, taip pat atsižvelgiant į tai, kad vartotojas yra silpnesnioji santykių pusė ir teisinis reglamentavimas orientuotas į vartotojo teisių apsaugą, tikslinga Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinti, kad ne teismo tvarka nagrinėjant vartotojų ir pardavėjų/paslaugų teikėjų ginčus, priimami sprendimai yra privalomi. Taip pat siūlytina teisės aktuose (Vartotojų teisių apsaugos įstatyme) numatyti atsakomybę, jeigu pardavėjas ar paslaugos teikėjas nepateikia ginčą nagrinėjančioms institucijoms dokumentų, kitos informacijos ar įrodymų, taip pat atsisako teikti paaiškinimus dėl vartotojo skundo ir jame išdėstytų aplinkybių.

2. Atkreiptinas dėmesys į tam tikras problemas, kylančias dėl **Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytų terminų vartotojo ir pardavėjo ar paslaugos teikėjo kilusiam ginčui išnagrinėti**. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 8 dalyje numatyta, jog ginčus nagrinėjanti institucija vartotojo prašymą išnagrinėja ir sprendimą priima ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo, atitinkančio šio įstatymo 23 straipsnio reikalavimus, pateikimo dienos, jeigu kiti įstatymai nenumato kitaip. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo prašymo nagrinėjimas negali būti baigtas, ginčus nagrinėjanti institucija gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 20 darbo dienų. Nors maksimalus 40 darbo dienų terminas dažniausiai užtikrina pareiškėjų teisę į greitą ir operatyvų procesą, tačiau manytina, jog ne visada trumpas ginčo nagrinėjimas užtikrina ir efektyvų procesą. Svarbu yra tai, kad siekiant užtikrinti ginčo sprendimo ne teisme tvarka greitumą, nenukentėtų ginčų sprendimo proceso kokybę ir būtų užtikrinami objektyvumo ir teisingumo principai. Dažnai išnagrinėti ginčą per bendrąjį maksimalų 40 darbo dienų terminą objektyviai yra neįmanoma – pareiškėjas dėl to paties dalyko pateikia kelis prašymus, dažnai pakartotiniai prašymai pateikiami jau praėjus 40 darbo dienų laikotarpiui, tokiu atveju net ir į kiekvieną prašymą atsakius nepažeidžiant terminų, arba surengus papildomą tyrimą, bendras nagrinėjimo terminas viršys maksimaliai nustatytą terminą. Kartais pagal žinomus kontaktinius duomenis nepavyksta susisiekti su skundžiamo subjekto atstovais ir dėl tokių objektyvių priežasčių ginčo nagrinėjimo procesas užtrunka. Kai tyrimą atlieka kelios institucijos, atsakymą pareiškėjui ginčo nagrinėjimą pradėjusi institucija gali parengti tik vadovaudamasi kitų kompetentingų institucijų išvadomis, gavusi papildomos informacijos arba vadovaudamasi atliktų papildomų ekspertizių duomenimis, kas objektyviai užtesia ginčo nagrinėjimo procesą.

Galimas problemos sprendimo būdas – siekiant užtikrinti objektyvų, išsamų ir visapusišką ginčų nagrinėjimą, teisės aktuose numatyti ilgesnius ginčų nagrinėjimo terminus.

3. Problema – **ginčų dėl netinkamos kokybės ne maisto prekės nagrinėjimo dviprasmiškumas**. Galiojantis Civilinis kodeksas užtikrina vartotojo, kaip specialaus civilinių teisių santykių subjekto – silpnesniosios sutarties šalies, priverstos priimti jam primetamas stipraus kontrahento sutarties sąlygas, prioritetinę teisinę apsaugą. Civilinio kodekso 6.363 straipsnis įtvirtina vieną iš prioritetinės vartotojo teisinės apsaugos mechanizmo elementų. Minėtas straipsnis nustato reikalavimus daikto kokybei ir vartotojo teisių gynimo būdų, kuriais šis gali pasinaudoti, kai jam buvo parduotas netinkamos kokybės daiktas, įvairovę.

Tarnybai, kaip vartotojų ir pardavėjų ginčus nagrinėjančiai institucijai, praktikoje dažnai kyla problemų dėl vartotojo teisės nutraukti sutartį, grąžinti nekokybišką prekę ir pareikalauti grąžinti sumokėtą kainą. Ekonominio sunkmečio kontekste vartotojai dažniausiai renkasi jam palankiausią teisių gynimo priemonę – reikalavimą nutraukti sutartį ir susigrąžinti už prekę sumokėtus pinigus. Neretai toks reikalavimas reiškiamas jau pasinaudojus preke pakankamai ilgą laiką. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas formuoja teisės aiškinimo praktiką, kad nors Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 4-8 dalyse įtvirtintas toks teisinis reguliavimas, kuriuo vartotojui suteikiama absoliuti diskrecija rinktis jam naudingiausią pažeistos teisės dėl netinkamos kokybės daikto pardavimo gynimo būdą, tarp jų ir nutraukti sutartį bei pareikalauti grąžinti sumokėtą kainą, tačiau visais atvejais turi būti išlaikyta pirkėjo ir pardavėjo interesų pusiausvyra, įvertinant, ar vartotojo, įsigijusio nekokybišką prekę, reikalavimas nutraukti sutartį ir grąžinti sumokėtą kainą laikytinas pagrįstu. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2008 m. gegužės 12 d. nutartimi civilinėje byloje Nr. 3K-3-237/2008 yra konstatavęs, kad, vertinant vieno ar kito vartotojo teisių gynimo būdo pasirinkimo pagrįstumą, būtina „atsižvelgti į konkrečias teisiškai reikšmingas aplinkybes ir siekti civilinių teisių santykių reguliavimui būdingo proporcingumo principo įgyvendinimo, kad vartotojo teisių gynimo būdas būtų proporcingas prievolių pažeidimo mastui ir nesukeltų pažeidimui neadekvačių teisių pasekmių“. Šias išvadas ir pasiūlymus dėl jų taikymo praktikoje Teisingumo ministerija pateikė kai kuriems mažmenine prekyba užsiimantiems pardavėjams bei juos vienijančioms organizacijoms. Neretai pardavėjai, savo atsakymus grįsdami Teisingumo ministerijos aplinkraštyje pateiktu aiškinimu, absoliutina jame pateiktus teiginius ir nepagrįstai suteikia jiems įstatymo galią, taip minėtos Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikos netaikymo atvejais suvaržydami įstatyminiu lygmeniu vartotojams suteiktų teisių įgyvendinimą.

Tarnyba, nagrinėdama vartotojų prašymus ginčų sprendimo ne teisme tvarka, siekia vadovautis tiek Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktika, tiek Teisingumo ministerijos aiškinimu ir, priimdama sprendimus, įvertinti pirkėjo ir pardavėjo interesų pusiausvyrą. Tarnyba kiekvienu konkrečiu nagrinėjamu atveju vertina, ar vartotojo, įsigijusio nekokybišką prekę, reikalavimas nutraukti sutartį ir grąžinti sumokėtą kainą laikytinas pagrįstu ir ar kiti įstatyme įtvirtinti vartotojo teisių gynimo būdai konkrečiu atveju nėra pakankami. Tarnyba, nagrinėdama vartotojų ir pardavėjų ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka bei teismams teikdama išvadas civilinėse bylose, susijusiose su vartotojų teisių gynimo būdais įsigijus netinkamos kokybės daiktą, įvertina, ar prekę atitinka techniškai sudėtingos ir brangios prekės kriterijus, įtvirtintus Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 6 dalyje. Ginčo nagrinėjimo metu taip pat vertinama, ar nustatyti nukrypimai nuo prekės kokybės reikalavimų yra tokie, jog sudaro pagrindą tenkinti vartotojo reikalavimą vienašališkai nutraukti sutartį ir grąžinti sumokėtą kainą, t. y. ar kokybės reikalavimai yra iš esmės pažeisti, kiek laiko iki kreipimosi dėl nekokybiškos prekės į pardavėją ar kompetentingas valstybės institucijas vartotojas naudojosi preke, ar prekę jau buvo taisyta prieš vartotojo kreipimąsi į kompetentingas valstybės institucijas, po kiek laiko nuo sutaisymo pasireiškė pakartotiniai prekės trūkumai, ar pardavėjo pastangos pašalinti prekės trūkumus kiekvienu konkrečiu atveju laikytinos pakankamomis, t. y. ar ankstesni prekės trūkumai buvo pašalinti per pagrįstą laikotarpį, ar prekės trūkumų šalinimas nesukėlė vartotojui pernelyg didelių ir nepagrįstų nepatogumų, taip pat kiekvienu konkrečiu atveju vertinama, ar nekokybišką prekę įsigijusio vartotojo pasirinktas teisių gynimo būdas nesąlygoja neadekvačiai didelių nuostolių pardavėjui kilimo galimybės. Be to, vertinant vartotojo reikalavimo dėl įsigytos netinkamos kokybės prekės keitimo ar grąžinimo pagrįstumą, Tarnyba vadovaujasi Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos teikiamomis išvadomis, susijusiomis su prekės defekto pobūdžiu ir mastu. Inspekcijos

priimamuose patikrinimo aktuose dažniausiai konstatuojamas tik pats pažeidimo faktas, tačiau nevertinamas jo pobūdis, sudėtingumas ir reikšmingumas viso daikto sudėties aspektu, todėl dėl šių aplinkybių įvertinimo reikalinga kreiptis papildomai. Be to, vertinant daikto atitikimą pardavėjo deklaruotiems ar kitiems privalomiesiems kokybės reikalavimams, sprendimai kartais priimami neatlikus daikto apžiūros, o vadovaujantis vienos iš šalių pateiktais dokumentais.

4. Problema – **nėra išspręstas ir pakankamai aiškiai reglamentuotas klausimas dėl Šilumos ūkio įstatyme nustatyto apsirūpinimo karštu vandeniu būdo**, kai gyventojai nusprendžia karštu vandeniu apsirūpinti perkant atskirai šilumą ir šaltą vandenį, t.y. nėra aiški atsiskaitymo už suvartotą karštą vandenį tvarka, kas šiuo atveju bus atsakingas už karšto vandens kokybę, apskaitos prietaisų gyventojams įrengimą, keitimą ir priežiūrą, kaip bus paskirstomas gyventojų suvartotas karštas vanduo. Todėl tikėtina, kad dėl šių teisiškai nesureguliuotų klausimų buitiniams karšto vandens vartotojams kils neaiškumų ir bus gaunama nemažai jų prašymų.

Problemos sprendimo būdas – patikslinti Šilumos tiekimo ir vartojimo taisykles, nustatant aiškesnį minėto karštu vandeniu apsirūpinimo būdo reglamentavimą (Taryba kreipėsi į Energetikos ministeriją įvertinti ir pateikti nuomonę dėl aukščiau nurodytų aplinkybių, bei apsvarstyti galimybę patobulinti teisės aktus nustatant aiškesnį teisinį minėto karštu vandeniu apsirūpinimo būdo reglamentavimą).

5. Problema – **nepakankamai aiškiai reglamentuota ir nustatoma kaina už buitinių atliekų tvarkymo paslaugas**, įvairiose šalies savivaldybėse ji žymiai skiriasi, sunku patikrinti kainos pagrįstumą.

Problemos sprendimo būdas. Būtų tikslinga koreguoti Atliekų tvarkymo įstatymą nustatant, kad buitinių atliekų tvarkymo kainos būtų priskirtos prie valstybės reguliuojamų kainų, o atliekų tvarkymo kainų nustatymo metodiką, kainodaros principus, atliekų tvarkymo kainų viršutines ribas ir jų nustatymo principus tvirtintų ir atliekų tvarkymo išlaidų pagrįstumą įvertintų Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (Taryba 2009 m. gruodžio mėn. Aplinkos ministerijai pateikus derinti Atliekų tvarkymo įstatymo projektą pritarė aukščiau minėto įstatymo nuostatoms, pagal kurias atliekų tvarkymo kainos priskiriamos valstybės reguliuojamoms kainoms). Manytina, kad įtvirtinus tokią buitinių atliekų paslaugos kainų reguliavimo tvarką ir principus, vartotojams būtų aiškesnė ir skaidresnė atliekų tvarkymo kainodara ir dėl to galimai sumažėtų atliekų tvarkymo paslaugomis besiskundžiančių vartotojų skaičius.

6. Problema – **nėra valstybinės institucijos, galinčios pateikti išvadą dėl statybos darbų kokybės garantinio laikotarpio metu bei paprastojo remonto atveju**.

Problemos sprendimo būdai. Siekiant išspręsti situaciją dėl galimai netikslaus Europos Parlamento ir Tarybos direktyvų Nr. 85/577/EEB ir Nr. 99/44/EB perkėlimo ir įgyvendinimo, siūlytina Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos (toliau – Inspekcija) nuostatuose įtvirtintas šios institucijos funkcijas papildyti nurodant, kad Inspekcija nagrinėja ir teikia išvadas dėl nekilnojamojo turto remonto bei prekių tiekimo ir jų įtraukimo į nekilnojamąjį turtą. T.y. įgalinti Inspekciją teikti išvadas dėl statybos produktų, įmontuotų į statinį bei statinio elementų (langų ir durų) kokybės. Nesuteikus minėtų funkcijų Inspekcijai, siūlytina kaip alternatyvą, šias funkcijas perduoti Valstybinei teritorijų planavimo ir statybos inspekcijai.

7. Problema – komisija, skirstanti paramą vartotojų asociacijoms, gauna skundų dėl to, kad **suteikta parama yra per maža, parama teikiama ne toms vartotojų asociacijoms ir t.t.**

Problemos sprendimo būdas. Šiuo metu Lietuvoje yra apie 20 vartotojų teises ginančių asociacijų, o finansavimo galimybės yra labai ribotos, todėl nėra jokių galimybių patenkinti visų vartotojų asociacijų poreikių. Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos Ministro Pirmininko 2009 m. gegužės 11 d. potvarkiu Nr. 173 sudarytos darbo grupės vartotojų teisių apsaugos tobulinimo klausimams išnagrinėti pateiktuose pasiūlymuose dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo nurodoma, kad „Darbo grupės nuomone, paramos teikimas neturėtų būti

vykdomas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos.“. Atsižvelgiant į tai, manome, kad finansavimas turėtų būti skiriamas vartotojų asociacijoms tiesiogiai iš valstybės biudžeto atskira eilute, kad vartotojų asociacijos pačios galėtų paskirstyti paramą geriausiems projektams. Remdamiesi pastaraisiais metais įgyta patirtimi remiant vartotojų asociacijų veiklą, manome, kad vartotojų asociacijų apsjungimas sustiprintų vartotojų asociacijų autoritetą bei jų vaidmenį vartotojų teisių apsaugos politikos formavime. Įsteigus skėtinę vartotojų asociaciją jungiančią struktūrą, galima būtų tikėtis, kad finansinės paramos skirstymas vartotojų asociacijų vykdomiems projektams taptų įmanomas per skėtinę vartotojų asociaciją savireguliacijos pagrindu. Svarstyti ir alternatyvus sprendimas – finansinės paramos skirstymą patikėti Vartotojų teisių apsaugos tarybai.

8. Problema –paramos, skiriamos vartotojų asociacijoms vartotojų teisių apsaugos priemonių programoms įgyvendinti, panaudojimo **efektyvumą dažnai sunku išmatuoti**.

Problemos sprendimo būdas. Nors Tarnyba vertina kiekvienos priemonių programos rezultatų įvykdymą pagal paraiškoje numatytus tikslus ir uždavinius, programų ataskaitas skelbia interneto tinklalapyje [www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt), siūlome, kad vartotojų asociacijos įvykdytas vartotojų teisių apsaugos priemonių programas taip pat pateiktų Vartotojų teisių apsaugos tarybai, kuri pateiktų rekomendacijas dėl programų rezultatų įvertinimo. Manytume, kad ši priemonė didintų vykdomų programų kokybę, sklaidą bei lėšų panaudojimo efektyvumą.

9. Problema. 2009 m. spalio 22 d. Lietuvos Respublikos Seimas priėmė Civilinio kodekso 6.750, 6.751, 6.754, 6.865 straipsnių papildymo ir pakeitimo įstatymą (įsigaliojo 2009 m. lapkričio 10 d.). **Civilinio kodekso pakeitimuose aptariama turistų ir kelionės organizatoriaus bei viešbučių atsakomybė**. Teikdama pastabas Civilinio kodekso 6.750, 6.751, 6.754, 6.865 straipsnių papildymo ir pakeitimo įstatymo projektui Tarnyba atkreipė dėmesį į tai, kad projektu siūlomų nuostatų įtvirtinimas gali pažeisti vartotojo ir verslininko teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai, o sąvokos „su turistu susijusios aplinkybės“ ir „su turistu nesusijusios aplinkybės“ nėra pakankamai tikslios ir aiškios.

Galimas problemos sprendimo būdas – šiuo metu Europos Komisijos iniciatyva yra peržiūrima ir bus keičiama Tarybos 1990 m. birželio 13 d. direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų, todėl siūlytina priėmus naują direktyvą keisti Civilinio kodekso nuostatas reglamentuojančias turizmo paslaugų teikimą.

10. Problema – **nėra nustatyti konkretūs reikalavimai vandens čiuožimo kalnelių, kitų vandens pramogų įtaisų priežiūrai ir saugai**, neapibrėžtos vandens čiuožimo kalnelių, kitų vandens pramogų įtaisų sąvokos.

Problemos sprendimo būdas – Sveikatos apsaugos ministro 2005 m. liepos 12 d. įsakymu Nr. V-572 patvirtintoje Lietuvos higienos normoje HN 109:2005 „Baseinai. Įrengimo ir priežiūros saugos sveikatai reikalavimai“ (Žin., 2005, Nr. 87-3277) nustatyti konkrečius reikalavimus vandens čiuožimo kalnelių, kitų vandens pramogų įtaisų priežiūrai ir saugai, apibrėžti vandens čiuožimo kalnelių, kitų vandens pramogų įtaisų sąvokas (Tarnyba minėtą siūlymą raštu pateikė Sveikatos apsaugos ministerijai ir Valstybinei visuomenės sveikatos priežiūros tarnybai prie Sveikatos apsaugos ministerijos).

11. Analizuojant ginčų nagrinėjimo Tarnyboje statistinius duomenis, pastebimas taikiai išspręstų ginčų skaičiaus mažėjimas. 2008 metais taikiai išspręstų ginčų sudarė 68 proc. nuo visų nagrinėtų ginčų, o 2009 metais tik 51 proc.

**Taikiai išspręstų ginčų mažėjimą** galimai sąlygojo šios priežastys:

1. Viena iš tokių duomenų priežasčių yra atskaitiniu laikotarpiu akivaizdžiai padidėjęs verslo subjektų ekonominių galimybių ribotumas. Esant sunkesnei ekonominei situacijai akivaizdžiai padidėjo įmonių, kurių atžvilgiu iškeliamos bankroto bylos, skaičius, kuris tiesiogiai lemia vartotojo reikalavimų nevykdymą. Be to, net ir tokios įmonės, kurių atžvilgiu nėra iškeltos

bankroto bylos, yra finansiškai nepajėgios vykdyti vartotojų reikalavimus. Pvz. vartotojo reikalavimo grąžinti už netinkamos kokybės prekes sumokėtus pinigus atveju, įmonės dažniau priima sprendimą, kad viešas paskelbimas apie vartotojo reikalavimo nevykdymą padarys mažesnę poveikį įmonei nei papildomų nuostolių patyrimas, tai ypač pastebima smulkesnių įmonių atvejais.

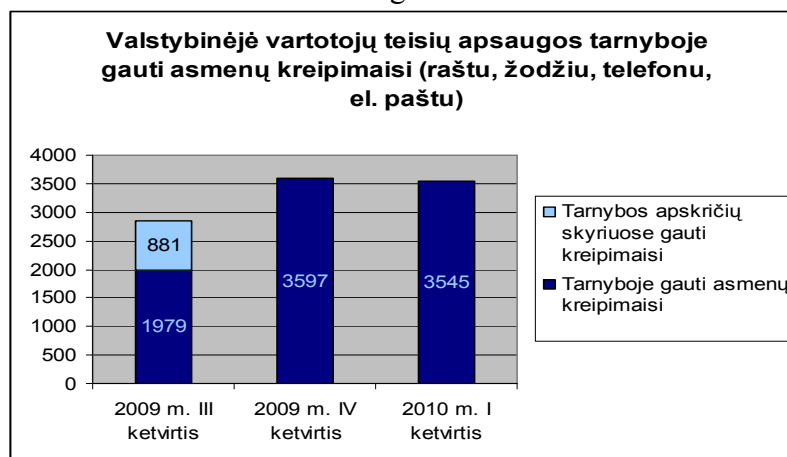
2. Taip pat svarbu pažymėti, kad viena iš svarbiausių ginčų sprendimo ne teisme tvarka taikiai nesprendžiamų konfliktų skaičiaus didėjimo priežasčių yra Tarnybos sprendimo teisinė galia. Tarnybos priimamo sprendimo neprivalomumas ir poveikio priemonių nebuvimas tokiu atveju lemia verslininkų, ypač smulkiųjų, mažiau visuomenės žinomų įmonių, apsisprendimą nevykdyti siūlymo ginčą spręsti taikiai.

3. Taikiai išspręstų vartotojų ginčų procento mažėjimą lemia ir tai, kad daug vartotojų prašymų gaunama dėl to paties pardavėjo/paslaugų teikėjo. Tokiu būdu, šiam pardavėjui ar paslaugų teikėjui nesutinkant taikiai spręsti vartotojų ginčų, rodiklis ženkliai mažėja.

4. Pažymėtina, kad didžioji dalis ginčų taikiau būdu buvo išspręžiami Tarnybos apskričių skyriuose, todėl didelę reikšmę taikiai išspręstų vartotojų ginčų procento mažėjimui turėjo Tarnybos apskričių skyrių panaikinimas. Apskričių skyriuose vartotojų prašymai buvo nagrinėjami ginčų sprendimo ne teisme tvarka, tik jei nepavykdavo taikiai išspręsti vartotojo prašymo, prašymas buvo persiunčiamas Tarnybai sprendimui (komisijos nutarimui) priimti.

12. Itin didelę reikšmę Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) darbui turėjo **Tarnybos apskričių skyrių panaikinimas**. Apskričių skyriuose vartotojų prašymai buvo nagrinėjami ir ginčų sprendimo ne teisme tvarka, t.y., tik jei nepavykdavo taikiai išspręsti vartotojo prašymo, prašymas buvo perduodamas Tarnybai sprendimui (komisijos nutarimui) priimti. Apskirtyse didžioji dalis ginčų dalyvaujant Tarnybos atstovui buvo sprendžiami taikiai, tiesiogiai, buvo palankesnės sąlygos bendradarbiauti su kitomis vietos institucijomis bei verslo subjektais, todėl Tarnybos komisijos sprendimo priėmimo stadiją pasiekdavo tik nedidelė dalis vartotojų prašymų. Nuo 2009 m. spalio 1 d. panaikinus Tarnybos apskričių skyrius, į Tarnybą besikreipiančių asmenų skaičius išaugo 82 proc., 1 diagrama.

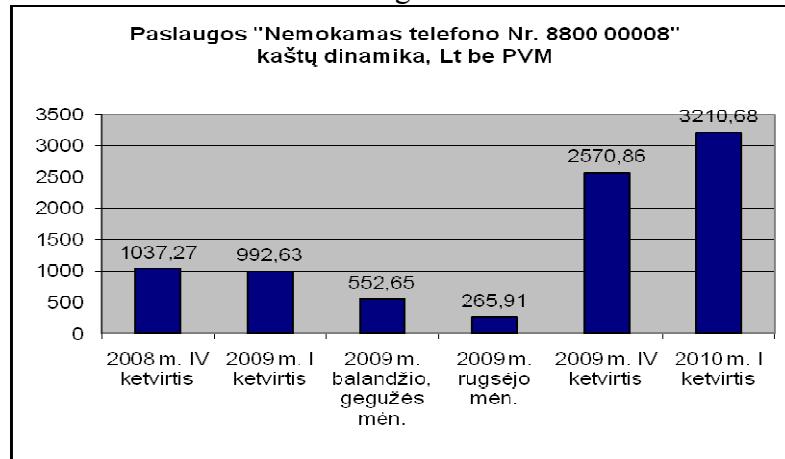
1 diagrama



Pastebimai išaugęs asmenų kreipimūsi skaičius sąlygojo nuo 2007 m. balandžio mėnesio Tarnyboje teikiamos paslaugos „Nemokamas telefono Nr. 8800 00008“ kaštų didėjimą, 2 diagrama.



2 diagrama



**Pastaba:** Sumažinus biudžeto asignavimus Tarnyboje 2009 metų birželio, liepos ir rugpjūčio mėnesiais paslaugos „Nemokamas telefono Nr. 8800 00008“ teikimas buvo nutrauktas.

Po Tarnybos apskričių skyrių panaikinimo išryškėjo šie neigiami aspektai: asmenų žodiniai nusiskundimai dėl Tarnybos apskričių skyrių panaikinimo; asmenų priekaištai ir susidaręs įspūdis, kad Lietuvos apskrityse asmuo neturi kur kreiptis dėl problemų ar klausimų, susijusių su vartotojų teisių apsauga; informacijos sklaidos trūkumas, kur kreiptis vartotojų teisių apsaugos klausimais; išaugus besikreipiančių asmenų skaičiui ir dėl to didėjant Tarnybos specialistų darbo krūviui, asmens problemos sprendimo, klausimo įvertinimo ar galimo neteisminio ginčo sprendimo laikas ilgėja; apskrityse nevykdomas vartotojų, pardavėjų, platintojų, paslaugų teikėjų ir gamintojų švietimas ir informavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais; Tarnybos specialistų darbo krūvio didėjimas, sumažėjus darbo užmokesčiui.