



# **VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA**

## **2013 METŲ VEIKLOS ATASKAITA**

2014 m. sausio 27 d. Nr. 2-1

Vilnius

## TURINYS

I. IŽANGA .....	3
II. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VYKDYTOS PROGRAMOS PRIEMONĖS IR KITA VEIKLA .....	5
1. Vartotojų viešojo intereso apsauga ir gynimas.....	5
1.1. Nesąžiningos vartojimo sutarčių sąlygos .....	5
1.2. Vartotojų viešojo intereso gynimas teisme.....	6
1.3. Pastabų ir pasiūlymų teisės aktų projektams teikimas.....	8
2. Įstatymų nustatytais atvejais taikytos sankcijas komercinės veiklos subjektams.....	8
3. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne teisme tvarka nagrinėjimas.....	13
4. Vartotojų ir kitų asmenų prašymų (skundų) pagal Viešojo administravimo įstatymą nagrinėjimas. ....	16
5. ES skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius sistema - RAPEX.....	19
6. Visuomenės informavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais .....	21
7. Tarptautinė veikla .....	22
7. 1 Dalyvavimas ES komitetų ir darbo grupių susitikimuose, bendroje veikloje, projektuose..	22
7.2 Lietuvos pirmininkavimas ES Tarybai .....	23
8. Projektai, tyrimai ir kita veikla.....	25
8.1 ES ir kiti projektai .....	25
8.2 Lietuvos gyventojų ir verslininkų apklausa apie vartotojų teises.....	25
8.3 Kokybės vadybos sistemos įgyvendinimas .....	27
9. Viešosios įstaigos EVC veikla.....	27
10. Finansinė parama vartotojų asociacijoms.....	29
11. Programos įgyvendinimo rezultatai (vertinimo kriterijų įvykdymas).....	29
12. Programos asignavimų panaudojimas .....	33
13. Viešojo administravimo įstatymo nuostatų įgyvendinimas.....	34
13.1 Verslo subjektų konsultavimo veikla .....	34
13.2 Patikrinimai .....	35
13.3 Dažniausiai pažeidžiamos teisės aktų nuostatos.....	37
13.4 Pasiūlymai keisti ar priimti naujus teisės aktus.....	37
14. Interesantų (klientų) skundai, atsiliepimai dėl Tarnybos veiklos.....	37
15. Korupcijos prevencija.....	38
III. 2013 METŲ AKTUALIOS PROBLEMOS IR JŲ SPRENDIMO BŪDAI.....	38
IV. PLANUOJAMO LAIKOTARPIO VEIKLOS PRIORITETAI .....	41
V. SANTRAUKA.....	42

## I. IŽANGA

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba), įgyvendindama 2013 m. veiklos plane numatytas priemones, daugiausiai dėmesio skyrė šioms prioritetinėms veiklos sritims:

### **1. Aktualiausių vartojimo sričių stebėsenai.**

2013 m. Tarnyba vykdė vaikų reklamos srities stebėseną (monitoringą). Iš viso peržiūrėta 177 reklamos. Komercinės veiklos subjektams, kurių reklama galimai neatitiko Reklamos įstatymo reikalavimų, buvo suteiktos konsultacijos. Tarnybos vykdyto monitoringo metu reklaminės veiklos subjektai bendradarbiavo geranoriškai, atsižvelgė į Tarnybos pateiktus pasiūlymus, tokiu būdu prevenciškai buvo pašalinti galimi pažeidimai.

Tarnyba taip pat patikrino didžiausių Lietuvoje veikiančių elektronikos prekių pardavėjų vartotojams teikiamą informaciją apie prekėms taikomą kokybės garantiją pagal įstatymą. Iš viso peržiūrėta 20 prekės garantijos talonų. Tarnyba, gavusi ūkio subjektų pateiktas garantinių talonų kopijas ir jas įvertinusi pastebėjo, kad dauguma ūkio subjektų pateikia informaciją apie parduodamoms prekėms taikomą komercinę garantiją (savanoriškas papildomas pardavėjo įsipareigojimas tam tikrą laiką garantuoti daikto kokybę), tačiau neinformuoja vartotojų apie prekėms taikomą dviejų metų kokybės garantiją pagal įstatymą. Taip pat buvo pastebėta, kad dalis ūkio subjektų informaciją apie prekėms taikomą kokybės garantiją pagal įstatymą pateikia, tačiau neaiškiai, nesuprantamai. Tarnyba komercinės veiklos subjektams teikė konsultacijas, ir atsižvelgiant į Tarnybos argumentus buvo papildyti vartotojams teikiami garantiniai talonai su išsamia ir vartotojams suprantama informacija apie prekėms taikomą dviejų metų kokybės garantiją pagal įstatymą.

2013 m. atlikta interneto parduotuvių sudaromų vartojimo sutarčių stebėseną (monitoringas). Tarnyba kreipėsi į 11 bendrovių, veikiančių internetinės prekybos srityje ir išnagrinėjo 13 vartotojams teikiamų sudaryti vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. Taip pat buvo atliktas grupinių pirkimų portalų teikiamos informacijos vartotojams monitoringas, siekiant išanalizuoti, ar vartotojams suteikiama visa būtina informacija apie parduodamas prekes/teikiamas paslaugas, apie šalių atsakomybę, prekių grąžinimo bei paslaugų atsisakymo tvarką, ir kt.

Tarnyba, vertindama šilumos tiekėjų teikiamas buitiniams šilumos vartotojams sąskaitas (mokėjimo pranešimus) už šilumą, vykdė UAB „Vilniaus energija“, AB „Kauno energija“, AB „Klaipėdos energija“, AB „Šiaulių energija“, AB „Panevėžio energija“, UAB „Anykščių energija“, UAB „Litesko“ filialo „Palangos šiluma“, UAB „Kaišiadorių šiluma“, UAB „Prienu energija“ ir UAB „Ukmergės energija“ teikiamų buitiniams šilumos vartotojams sąskaitų (mokėjimo pranešimų) stebėseną (monitoringą), vertindama jų atitikimą teisės aktų nustatytiems reikalavimams požiūriu. Apibendrinta iš šilumos tiekėjų gauta informacija skelbiama Tarnybos interneto tinklalapyje.

### **2. Vartotojų viešojo intereso gynimui.**

2013 m. pastebėtas gerokai išaugęs vartotojų skundų skaičius dėl renginių organizatorių veiklos. Dažniausiai vartotojai savo prašymuose nurodydavo, kad renginiai buvo nekokybiški, neatitiko jų lūkesčių, arba apskritai buvo atšaukti, t.y. renginio organizatoriai nevykdė savo įsipareigojimų. Nagrinėjant tokio pobūdžio ginčus, nemažai problemų kėlė tai, kad atsižvelgiant į renginių organizavimo specifiką bei subjektyvius vartotojų lūkesčius, Tarnybai buvo sudėtinga objektyviai įvertinti renginio kokybę ir nustatyti atlygintinos žalos dydį. Pažymėtina, kad šiuose ginčiuose komplikauta ir įrodymų pateikimo galimybė, nes vartotojai dažniausiai gali pateikti tik dokumentus, įrodančius paslaugos įsigijimą, tačiau negali pagrįsti fakto, kad renginys buvo nekokybiškas. Situaciją sunkina ir tai, kad paslaugų teikėjai, t.y. renginio organizatoriai Tarnybai neteikia atsakymų ir paaiškinimų. Pastebėta ir kita tokio pobūdžio skundų tendencija – renginių organizatoriai atšaukia renginius ir negrąžina vartotojams iš anksto sumokėtų pinigų. Dažniausiai tokiais atvejais organizatoriai su Tarnyba nebendradarbiauja, Tarnybos nutarimai, kuriais tenkinami vartotojų reikalavimai, yra rekomendacinio pobūdžio, todėl bendrovės jų nevykdo. Atsižvelgdama į tai, kad bendrovių neteisėtas neveikimas pažeidžia vartotojų bendruosius interesus, Tarnyba

inicijavo vartotojų viešojo intereso gynimo procedūras. Taip pat pateikti 2 ieškiniai teismui vartotojų viešojo intereso gynimui dėl nesuteiktų apgyvendinimo bei turizmo paslaugų.

### **3. Pirmininkavimui ES Tarybos Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupei.**

2013 m. vienas iš svarbiausių darbų Tarybos tarptautinėje veikloje buvo Lietuvos pirmininkavimo Europos Sąjungos (toliau – ES) Tarybai laikotarpiu, kai Tarybos direktorius pirmininkavo Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupės posėdžiams, kuriuose buvo svarstomas Pasiūlymas dėl Kelionių paketų ir kelionės paslaugų rinkinių direktyvos. Pasiūlymas pradėtas svarstyti ES Tarybos Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupėje 2013 m. rugsėjo mėn., įvyko 4 darbo grupės posėdžiai. Taip pat 2013 m. spalio 3 d. – 4 d. Taryba kartu su Europos Komisija (toliau – EK) bei Europos vartotojų centru (toliau – EVC) organizavo Lietuvos pirmininkavimui ES Tarybai skirtą konferenciją „Prioritetinės vartotojų teisių apsaugos kryptys ES: vartotojų žalos atlyginimas“.

### **4. Pasikeitusių teisės aktų, turėjusių įtakos Tarybos veiklai, nuostatų įgyvendinimui.**

2013 m. Tarybos veiklai ir darbų apimčiai nemažai įtakos turėjo 2013 m. sausio 1 d. įsigalioję Pašto įstatymo pakeitimai, pagal kuriuos, jeigu gavėjas nepageidauja gauti reklamos į pašto dėžutę, jis, siekdamas aiškiai išreikšti šį nesutikimą, ant gaunamųjų laiškų dėžutės nurodo, kad reklamos gauti nepageidauja. Asmenys, pažeidę šį gavėjo nesutikimą, atsako teisės aktų nustatyta tvarka. Atsakomybę už šio įstatymo pažeidimus, vadovaudamasi Reklamos įstatymo 13 bei 19 straipsniu, reklaminės veiklos subjektams taiko Taryba.

2013 m. rugpjūčio 1 d. įsigaliojo Reklamos įstatymo pakeitimai, susiję su 2009 m. lapkričio 30 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1223/2009 dėl kosmetikos gaminių ir 2012 m. gegužės 22 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 528/2012 dėl biocidinių produktų tiekimo rinkai ir jų naudojimo įgyvendinimu. Atsižvelgiant į minėtus pakeitimus Tarybai pavesta kontroliuoti, ar kosmetikos gaminių reklama atitinka minėtuose reglamentuose nustatytus reikalavimus. Taip pat pažymėtina, kad pagal 2013 m. rugpjūčio 1 d. įsigaliojusią Reklamos įstatymo redakciją, siekiant užtikrinti vieningą reklamos priežiūros praktikos formavimą bei operatyvų vartotojų pažeistų teisių gynimą ir atsižvelgiant į Valstybės kontrolės rekomendacijas Reklamos įstatymo 4, 7, 8, 9, 13, 14, 15 ir 16 straipsniuose nustatytų reikalavimų įgyvendinimo priežiūra priskirta Tarybai, kuriai pagal kompetenciją priskirta atlikti šiuose straipsniuose nustatytų reikalavimų pažeidimų tyrimus, šių pažeidimų nagrinėjimą ir skirti nuobaudas dėl minėtuose straipsniuose nustatytų reikalavimų nesilaikymo, t. y. Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos bei Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba nebevykdo Reklamos įstatymo 4, 7, 8, 9, 13, 15 ir 16 straipsniuose nustatytų reikalavimų įgyvendinimo priežiūros, o šias funkcijas perima Taryba.

2013 m. Tarybos veiklai energijos tiekimo ir komunalinių paslaugų teikimo vartotojams srityje įtakos turėjo Elektros energetikos ir Gamtinių dujų įstatymuose įtvirtintų ES Trečiojo energetikos paketo nuostatų įgyvendinimas, Šilumos ūkio įstatymo pakeitimai, susiję su konkurencija šilumos gamyboje, įsigalioję Civilinio kodekso ketvirtosios knygos pakeitimai, susiję su daugiabučių namų bendrosios dalinės nuosavybės valdymu, priimti Energetikos įstatymo pakeitimai dėl centralizuotai tiekiamų suskystintų naftos dujų kainų ir sutarčių sąlygų reguliavimo.

## II. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VYKDYTOS PROGRAMOS PRIEMONĖS IR KITA VEIKLA

### 1. Vartotojų viešojo intereso apsauga ir gynimas

#### 1.1. Nesąžiningos vartojimo sutarčių sąlygos

Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 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.

Civilinio kodekso 6.188 straipsnyje numatyta, jog bet kuri pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo sudarytos prekių pirkimo – pardavimo ar paslaugų teikimo sutarties sąlyga (kuri nebuvo aptarta individualiai) gali būti pripažinta nesąžininga vartotojo atžvilgiu, jeigu ji priešinga geros valios reikalavimams ir sudaro sąlygas pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo abipusių teisių ir pareigų nelygybei vartotojo nenaudai, taip pat minėtuose teisės aktuose pateikiamas pavyzdinis sąrašas standartinių sutarties sąlygų, kurias įstatymas laiko nesąžiningomis vartotojams.

Tarnyba, siekdama efektyviau ginti vartotojų viešąjį interesą, savo iniciatyva kartą per metus atlieka aktualios vartojimo srities vartojimo sutarčių stebėseną (monitoringą) ir tos vartojimo srities pasirinktų įmonių sutartis vertina vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. Tarnybos direktoriaus 2013 m. sausio 25 d. įsakymu Nr. 1-14 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2013 m. patvirtinimo“ pasirinkta internetinės prekybos sritis, kurioje 2013 m. atlikta vartojimo sutarčių stebėseną (monitoringas). 2013 m. Tarnyba kreipėsi į 11 bendrovių, veikiančių internetinės prekybos srityje ir išnagrino 13 vartotojams teikiamų sudaryti vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. Tarnyba priėmė nutarimus „Dėl UAB „Baltijos didmena“ MEMBERSHOP.LT prekių pirkimo ir taisyklių sąlygų“, „Dėl UAB „IMARKET“ elektroninės parduotuvės www.imarket.lt prekių pirkimo-pardavimo sutarties taisyklių sąlygų“, „Dėl UAB „Stiliaus idėjos“ pirkimo – pardavimo sutarties, sudaromos nuotoliniu būdu, sąlygų“, „Dėl UAB „Senukų prekybos centras“ www.e-senukai.lt prekių pirkimo taisyklių sąlygų“, „Dėl UAB „Pigu“ prekių pirkimo – pardavimo internetinėje parduotuvėje pigu.lt taisyklių sąlygų“, „Dėl prekių pirkimo – pardavimo el.parduotuvėje www.kilobaitas.lt taisyklių“, „Dėl Mediashop.lt pirkimo – pardavimo taisyklių nuostatų“, „Dėl UAB „Sanitex“ (www.neriba.lt) standartinės sutarties“, „Dėl UAB „Skytech“ garantinės priežiūros sutarties“, „Dėl UAB „Skytech“ prekių pirkimo-pardavimo ir garantinio aptarnavimo sutarties“, „Dėl UAB „Skytech“ prekių pirkimo-pardavimo preliminariosios (užsakymo) sutarties“, „Dėl UAB „Devaisita“ internetinės parduotuvės „Aliba.lt“ prekių internetinio pirkimo-pardavimo taisyklių“, „Dėl UAB „Devaisita“ internetinės parduotuvės „MARKET7“ prekių internetinio pirkimo - pardavimo taisyklių“.

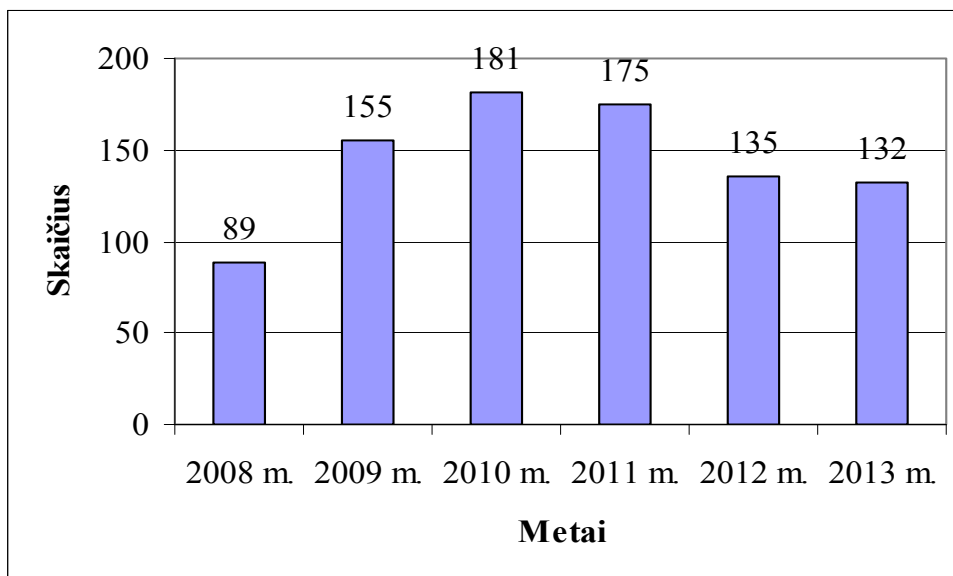
Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktas įtvirtina, kad Tarnyba įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnio 2 dalis nurodo, jog Tarnyba, nustačiusi, 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.

Bendrovėms pateikti pasiūlymai pakeisti, panaikinti arba netaikyti nesąžiningomis pripažintų vartojimo sutarčių sąlygų. Visos bendrovės atsižvelgė į Tarnybos komisijos pateiktus siūlymus ir sutiko pakeisti, panaikinti arba netaikyti su vartotojais sudaromose sutartyse sutarčių nuostatų, kurios nutarimais buvo pripažintos atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo

kriterijus bei pateikė paaiškinimus dėl tam tikrų sutarties sąlygų netaikymo tokiu būdu, kuris gali iš esmės pažeisti šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą ir vartotojų teises ir interesus.

2013 m. Tarnybai buvo numatyta priimti 125 nutarimus dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo. Ataskaitiniais metais Tarnyba išnagrinėjo 132 vartojimo sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, ir priėmė 132 nutarimus, nežymiai viršijant numatytą planą.

*Tarnybos komisijos vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu įvertintų vartojimo sutarčių skaičius (2008-2013 m.)*



Daugiausia priimta Tarnybos komisijos nutarimų dėl standartinių vartojimo pirkimo-pardavimo, paslaugų teikimo sutarčių. Tarnybos komisijos dažniausiai buvo pripažintos, atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus sąlygos, kurios nustatė neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą, įpareigojančios vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti, bei sąlyga, suteikiančia pardavėjui ar paslaugų teikėjui teisę be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas, įpareigojančios vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti, panaikinančios arba suvaržančios vartotojo teisę pareikšti ieškinį ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais.

## **1.2. Vartotojų viešojo intereso gynimas teisme**

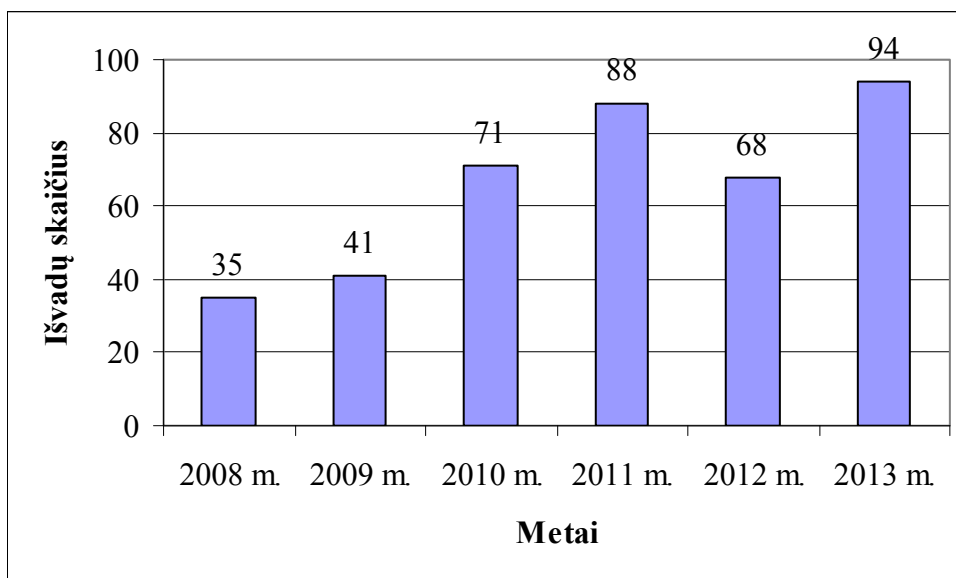
Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 8 punktu bei šio įstatymo septintuoju skirsniu, yra teisės aktų įgaliota ginti vartotojų viešąjį interesą. Pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnio nuostatas, Tarnyba, nustačiusi, kad pažeistas vartotojų viešasis interesas, taip pat nustačiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, imasi priemonių siekdama nutraukti viešojo intereso pažeidimą, o pardavėjui ar paslaugų teikėjui nenutraukus viešojo intereso pažeidimo, kreipiasi į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) viešajam interesui ginti. Taigi, minėtas įstatymas nustato teisinį pagrindą Tarnybai ginti vartotojų viešąjį interesą teismuose. Be to, Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad valstybės ir savivaldybių institucijos įstatymų numatytais atvejais gali būti teismo įtraukiamos proceso dalyviais arba įstoti į procesą savo iniciatyva, kad duotų išvadą byloje, siekiant įvykdyti jiems pavestas pareigas, jeigu tai yra susiję su viešojo intereso gynimu.

Atsižvelgiant į teisės aktų nuostatas, Tarnyba, gindama vartotojų teises, teismo procese gali dalyvauti, kaip:

- institucija, duodanti išvadą byloje, siekiant įvykdyti jai pavestas pareigas, jeigu tai yra susiję su viešojo intereso gynimu;
- ieškovas, pareiškęs ieškinį viešajam interesui ginti.

Pažymėtina, kad 2013 m. Tarnyba, vadovaudamasi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 3 dalimi teismams teikė 94 išvadas civilinėse bylose.

*Teismams teiktų išvadų skaičius (2008-2013 m.)*



Tarnyba, vadovaudamasi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 2 dalimi, atsižvelgdama į tai, kad tam tikrų įmonių neteisėtu neveikimu buvo padaryta žalos vartotojams ir manydama, kad tokiu būdu buvo pažeistas vartotojų viešasis (bendrasis) interesas, pateikė 5 ieškinius viešajam interesui ginti:

1. Ieškinys teismui buvo pateiktas dėl UAB „Lounge group“ nesuteiktų paslaugų pagal įsigytus nuolaidų kuponus. Į Tarnybą kreipėsi 52 vartotojai, nes UAB „Lounge group“ atsisakė suteikti paslaugą, motyvuodama tuo, kad kuponus išplatinusios įmonės su ja neatsiskaitė. Tarnybos priimtų nutarimų UAB „Lounge group“ nevykdė. Teismas sprendimu už akių tenkino Tarnybos ieškinį.

2. Ieškinys dėl vartotojų viešojo intereso gynimo taip pat buvo pateiktas ir apgyvendinimo paslaugų srityje. Tarnyba kreipėsi į teismą dėl UAB „Solis Industria“ neteisėto neveikimo – negrąžinamų pinigų už nesuteiktas apgyvendinimo paslaugas pripažinimo pažeidžiančiu vartotojų viešąjį interesą bei vartotojų sumokėtų pinigų grąžinimo. Prašymus įtraukti į bylą Tarnybai pateikė 64 vartotojai. Teikdama teismui ieškinį Tarnyba prašė taikyti laikinąsias apsaugos priemones – turto areštą. Minėtą prašymą teismas tenkino.

3. Tarnyba, gindama vartotojų viešąjį interesą, pateikė teismui ieškinį dėl UAB „Universal Creations“ vykdomos veiklos – bendrovė pardavinėjo kuponus, už kuriuos vartotojams įsipareigojo suteikti tam tikros šalies tam tikro viešbučio kambario rezervacijos paslaugą, tačiau minimos paslaugos vartotojams nesuteikė bei negrąžino už kuponus sumokėtų pinigų. Be kita ko, ieškiniu Tarnyba paprašė teismo taikyti atsakovui UAB „Universal Creations“ laikinąsias apsaugos priemones. Šį Tarnybos prašymą teismas tenkino.

4. Tarnyba pateikė ieškinį Vilniaus apygardos teismui dėl BAB „Snoras“ Naudojimosi išsimokėtinai kortele sutarties sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis, kadangi bendrovė nesutiko pakeisti, panaikinti ar netaikyti nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus atitinkančių sutarties sąlygų.

5. Taip pat Tarnyba kreipėsi į teismą su ieškiniu pripažinti UAB „Cosmos Interiors“ Patalpų šildymo ir karšto vandens ruošimo sutarties bei Butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios nuosavybės administravimo sutarties ir jos priedo pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis,

kadangi bendrovė neatsižvelgė į Tarnybos komisijos pateiktą pasiūlymą pakeisti, panaikinti ar netaikyti tų sutarčių nuostatų, kurios buvo pripažintos atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus.

### **1.3. Pastabų ir pasiūlymų teisės aktų projektams teikimas**

2013 m. Tarnyba teikė 144 pastabas ir pasiūlymus dėl teisės aktų projektų kitų institucijų rengiamiems teisės aktų projektams. Pažymėtina, kad daugiausiai teisės aktų projektų Tarnybai derinti pateikė Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Energetikos bei Aplinkos ministerijos. Pastabos teisės aktų projektams teikiamos pagal poreikį, priklausomai nuo to, ar rengiamas teisės aktas, susijęs su vartotojų teisių apsauga, ir kai toks teisės aktas įregistruojamas Teisės aktų projektų informacinėje sistemoje (TAPIS), o teisės akto rengėjas nurodo Tarnybą, kaip suinteresuotą instituciją, teikiančią pastabas ir pasiūlymus vartotojų apsaugos klausimais.

Iš teiktų pastabų teisės aktams, vienos aktualiausių – pastabos Teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatymo projektui (toliau – Projektas). Projektas nustato teritorijų planavimo valstybinės priežiūros ir statybos valstybinės priežiūros tvarką, tačiau Projekte nėra nustatyta valstybinė institucija, galinti pateikti išvadas dėl statybos darbų, statinio rekonstravimo, statinio remonto kokybės garantinio laikotarpio metu kilus ginčams tarp vartotojų ir verslininkų. Pasiūlymas Projektui dėl valstybės institucijų funkcijų sprendžiant vartotojų ir juridinių asmenų ginčus dėl statinių ir statybos darbų kokybės buvo pateiktas Aplinkos ministerijai bei Seimo Aplinkos apsaugos komitetui. Seimo Aplinkos apsaugos komitetas 2013 m. birželio 25 d. posėdyje apsvarstęs valstybinių institucijų dalyvavimo sprendžiant ginčus tarp vartotojų ir verslininkų klausimą nutarė, kad nėra tikslinga nustatyti valstybinės institucijos, kuri teiktų išvadas dėl statybos darbų, statinio rekonstravimo, statinio remonto kokybės garantinio laikotarpio metu kilus ginčams tarp vartotojų ir verslininkų.

## **2. Įstatymų nustatytais atvejais taikytos sankcijos komercinės veiklos subjektams.**

### ***Bylos dėl Reklamos ir Nesąžiningos komercinės veiklos įstatymų pažeidimų***

2013 m. dėl Reklamos įstatymo nuostatų bei galimai nesąžiningos komercinės veiklos gauti 189 skundai raštu (iš jų 108 dėl nesąžiningos komercinės veiklos bei 81 dėl Reklamos įstatymo), Lyginant su praėjusiais metais pastebėtas žymus raštu pateiktų skundų dėl reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos skaičiaus didėjimas (2012 m. pateikti 140 vartotojų skundai raštu). Įtakios šiam rodikliui turėjo aplinkybė, kad pagal 2013 m. rugpjūčio 1 d. įsigaliojusią Reklamos įstatymo redakciją, siekiant užtikrinti vieningą reklamos priežiūros praktikos formavimą bei operatyvų vartotojų pažeistų teisių gynimą ir atsižvelgiant į Valstybės kontrolės rekomendacijas Reklamos įstatymo 4, 7, 8, 9, 13, 14, 15 ir 16 straipsniuose nustatytų reikalavimų įgyvendinimo priežiūrą priskirta Tarnybai, kuriai pagal kompetenciją priskirta atlikti šiuose straipsniuose nustatytų reikalavimų pažeidimų tyrimus, šių pažeidimų nagrinėjimą ir skirti nuobaudas dėl minėtuose straipsniuose nustatytų reikalavimų nesilaikymo, t. y. Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos bei Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba nebevykdo Reklamos įstatymo 4, 7, 8, 9, 13, 15 ir 16 straipsniuose nustatytų reikalavimų įgyvendinimo priežiūros, o šias funkcijas perima Tarnyba.

Kaip ir ankstesniais metais, per 2013 m. skunduose dėl reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos dažniausiai nurodoma netinkamai pateikta informacija arba neaiškus jos pateikimo būdas, netinkamas informacijos atskleidimas, netikslių kainų nurodymas ar jų pateikimas neaiškiai, sutartinių įsipareigojimų nevykdymas bei, vartotojų nuomone, agresyvūs veiksmai, nesąžiningos pardavimų skatinimo akcijos.

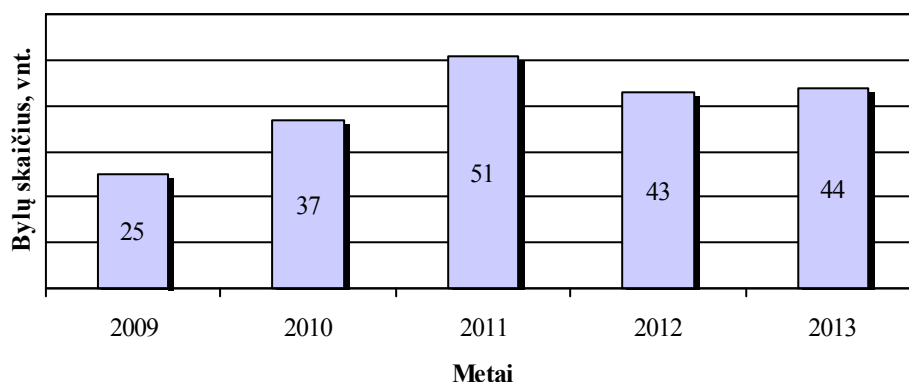
2013 m. vykdydama Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų bei Reklamos įstatymo nuostatų laikymosi priežiūrą Tarnyba išnagrinėjo ir priėmė



sprendimus 44 bylose. Dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo priimti 9 nutarimai, dėl Reklamos įstatymo pažeidimo priimti 35 nutarimai.

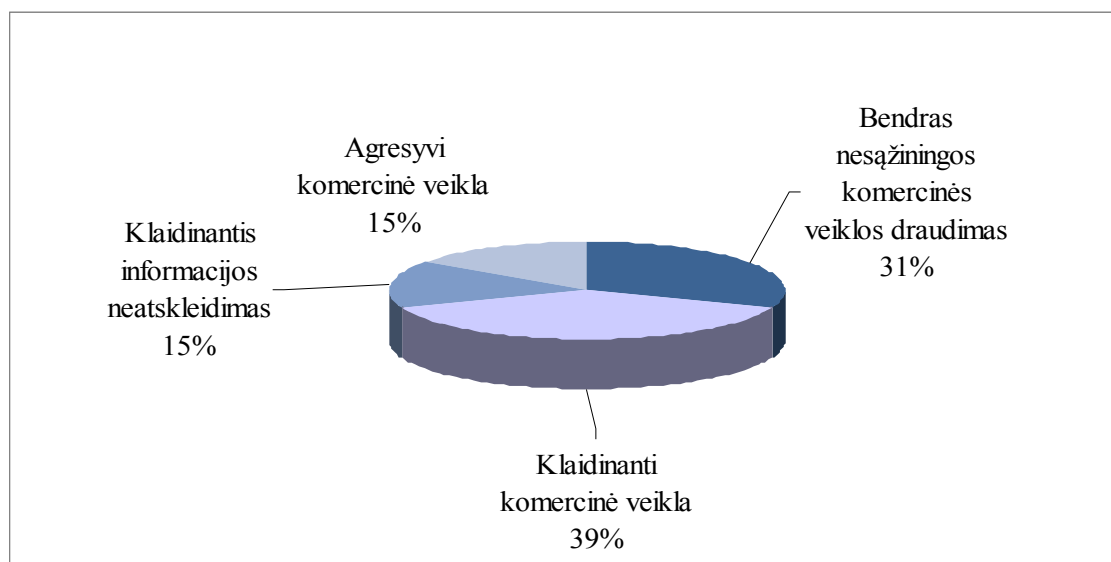
Vertinant žemiau pateiktą diagramą, Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų ir Reklamos įstatymo pažeidimų bylų skaičius 2012 – 2013 m. beveik nesikeitė.

*Bendras Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų ir Reklamos įstatymo pažeidimų bylų skaičius, vnt*



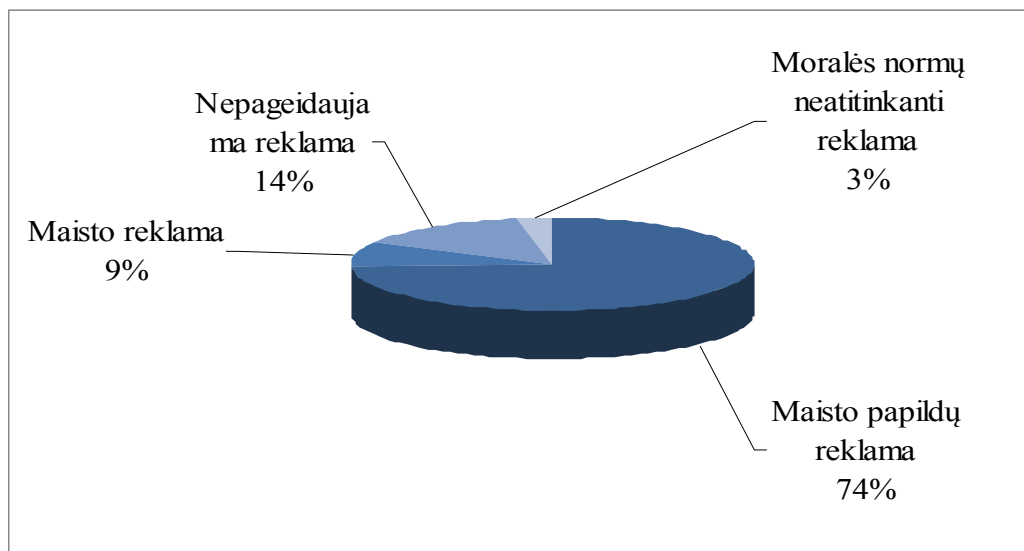
Nagrinėjant dažniausiai pažeidžiamas Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatas pažymėtina, kad dėl bendrovės veiksmų vienu nutarimu paprastai nustatomi kelių įstatymo nuostatų pažeidimai. Tarnybos nutarimais 2013 m. konstatuoti 4 bendrojo nesąžiningos komercinės veiklos draudimo pažeidimo atvejai, 5 klaidinančios komercinės veiklos atvejai, 2 klaidinančio informacijos neatskleidimo atvejai, 2 agresyviuos komercinės veiklos atvejai.

*Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimai, proc.*



Nagrinėjant dažniausiai pažeidžiamas Reklamos įstatymo nuostatas pažymėtina, kad Tarnybos nutarimais 2013 m. konstatuoti 26 maisto papildų reklamos pažeidimo atvejai, 3 maisto reklamos pažeidimo atvejai, 5 nepageidaujamos reklamos pažeidimo atvejai, 1 moralės normų neatitinkantis reklamos atvejis.

*Reklamos įstatymo pažeidimai, proc.*



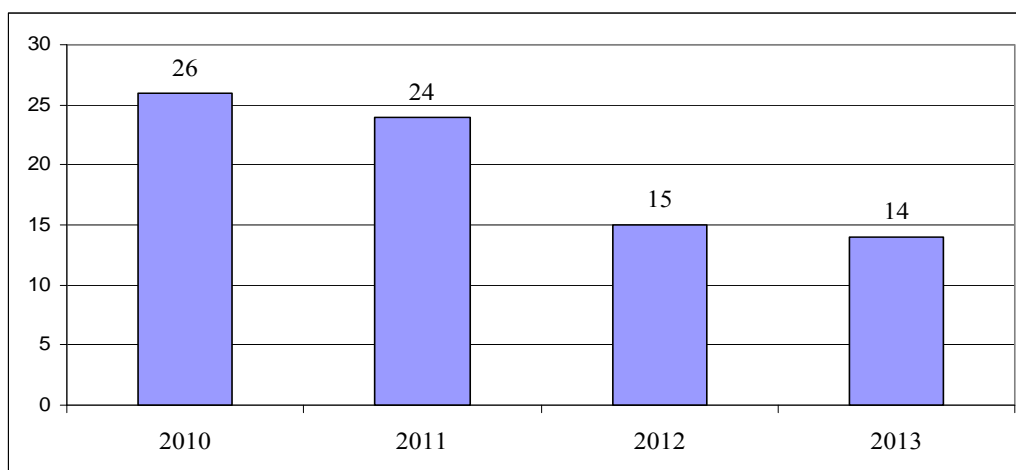
***Bylos dėl Maisto įstatymo pažeidimų, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę, ir Produktų saugos įstatymo pažeidimų***

2013 m. išnagrinėta 14 bylų dėl Maisto įstatymo pažeidimo ir 41 byla dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimo. Komerčinės veiklos subjektams skirtos baudos.

2013 m. dėl Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę, nukentėjo 57 asmenys, 29 iš jų vaikai. Dažniausiai pasitaikantis susirgimas – salmoneliozė. Minėti asmenys susirgo dėl maitinimo paslaugas teikiančių subjektų į rinką pateiktų pavojingų maisto produktų (patiekalų). Dažniausiai pažeidžiamas teisės aktas – 2002 m. sausio 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 178/2002, nustatančio maistui skirtų teisės aktų bendruosius principus ir reikalavimus, įsteigiančio Europos maisto saugos tarnybą ir nustatančio su maisto saugos klausimais susijusias procedūras 14 straipsnio 1 dalis, kuri numato, kad nesaugus maistas į rinką netiekiamas.

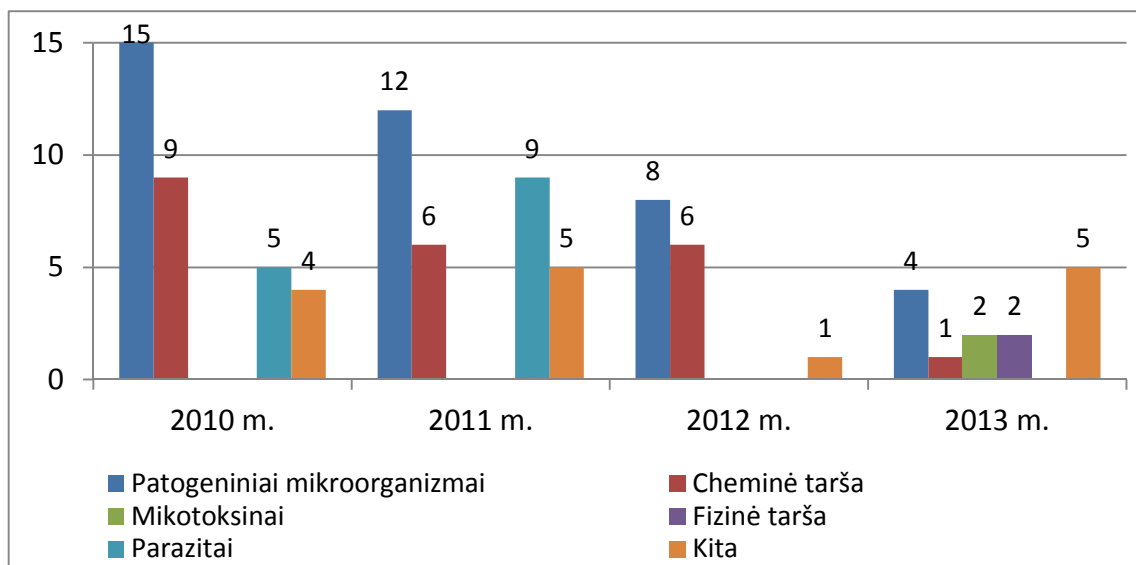
Vertinant žemiau pateiktą diagramą, Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę, bylų skaičius laikotarpiu nuo 2009 m. iki 2011 m. beveik nesikeitė, o 2012 – 2013 m. bylų dėl Maisto įstatymo pažeidimo gaunama mažiau. Tarnybos komisija už Maisto įstatymo pažeidimus komercinės veiklos subjektams skyrė baudas, kurių vidurkis apie 3000 Lt.

*2010 m. - 2013 m. išnagrinėtų Maisto įstatymo pažeidimo bylų, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę, skaičius, vnt.*



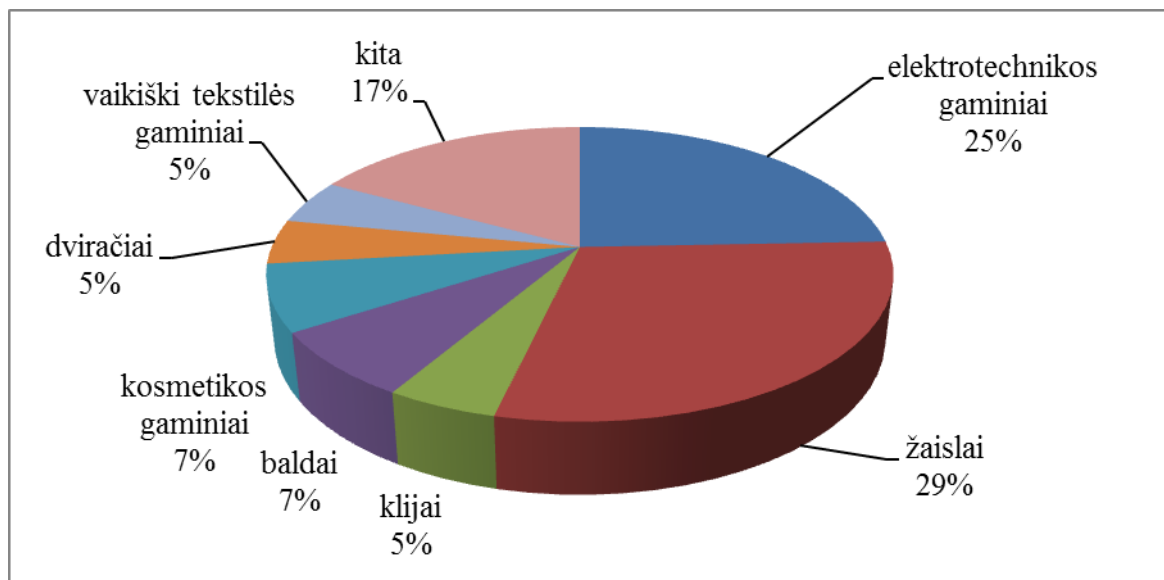
Analizuojant bylas dėl Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę, pastebėta, kad nuo 2010 m. bylų, susijusių su patogeniniais mikroorganizmais užterštu maistu, žymiai sumažėjo, t. y. 2010 m. tokių bylų buvo 15, 2011 m. – 12, 2012 m. – 8, o 2013 m. – tik 4. 2010 m. – 2011 m. Tarnyba išnagrinėjo bylas dėl parazitais (žuvyse aptikta lervų) užterštų maisto produktų. Cheminė maisto produktų tarša (pesticidais) buvo nustatyta kiekvienais metais (tokių bylų skaičius taip pat mažėja, t.y. 2010 m. buvo 9 bylos, 2011 m. – 2012 m. – po 6, o 2013 m. – 1 byla). 2013 m. Tarnyba išnagrinėjo 2 bylas dėl Maisto įstatymo pažeidimo, kai maisto produktuose (daržovių konservuose) buvo aptiktas svetimkūnis (stiklo šukės).

*Maisto įstatymo pažeidimo bylos pagal taršą 2010 – 2013 m.*



Tarnyba 2013 m. išnagrinėjo 41 produktų saugos bylą. Tarnyba išnagrinėjo 12 bylų dėl pavojingų žaislų pateikimo į rinką, 10 bylų dėl pavojingų elektrotechnikos gaminių pateikimo į rinką, 2 bylas dėl pavojingų dviračių, 2 bylas dėl klijų, 2 bylas dėl vaikiškų tekstilės gaminių pateikimo į rinką, 3 bylas dėl pavojingų baldų ir 3 bylas dėl kosmetikos gaminių pateikimo į rinką, 1 bylą dėl pavojingų higienos prekių pateikimo į rinką bei 6 kitas bylas (t.y. dėl pavojingų drėgnų servetėlių, lėkščių, blynų mentelių pateikimo į rinką).

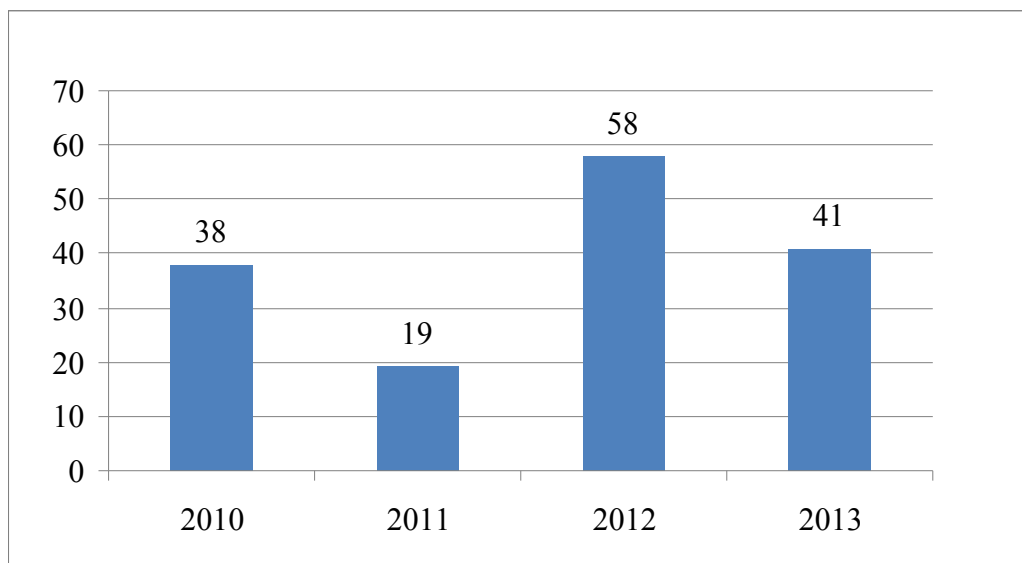
*2013 m. Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylos, proc.*



Tarybos komisija už Produktų saugos įstatymo pažeidimus komercinės veiklos subjektams skyrė baudas, kurių vidurkis apie 2100 Lt. Pažymėtina, kad pagal Produktų saugos įstatymo 23 straipsnio 1 dalį, gamintojui, platintojui, pateikusiems į rinką pavojingų gaminių, skiriama nuo 500 iki 5000 litų bauda, o pagal minėto straipsnio 2 dalį, gamintojui, platintojui, pateikusiems į rinką pavojingų gaminių po įpareigojimo nutraukti jų realizavimą nevykdymo skiriama nuo 3000 iki 15000 litų bauda.

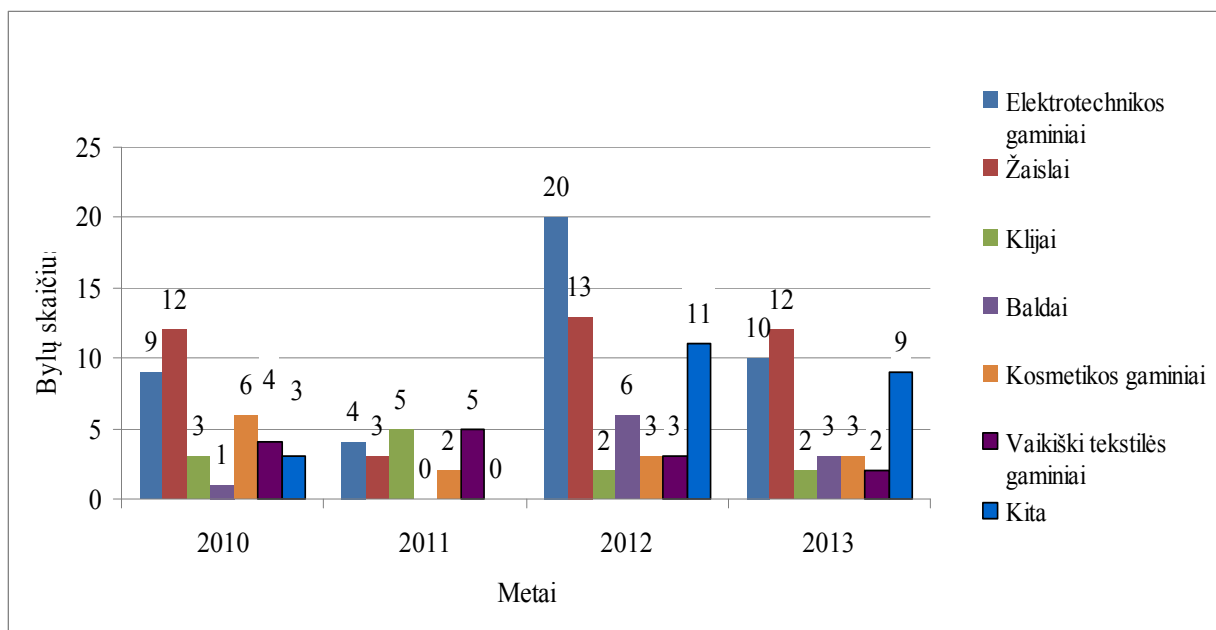
Tarybos komisija 2010 – 2013 m. laikotarpiu išnagrinėjo 156 Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylas: 2010 m. – 38 bylas, 2011 m. - 19 bylų, 2012 m. – 58 bylas, 2013 m. – 41 bylą.

*2010 -2013 m. išnagrinėtų Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų skaičius, vnt.*



Komercinės veiklos subjektai 2010-2013 m. laikotarpiu pateikė į rinką 43 pavojingus elektrotechnikos gaminius, 40 pavojingų žaislų, 12 pavojingų klijų, 10 pavojingų baldų, 14 kosmetikos gaminių, 4 pavojingus dviračius ir higienos prekes, 14 pavojingų vaikiškų tekstilės gaminių bei 23 kitų pavojingų gaminių.

*Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylos 2010-2013 m.*



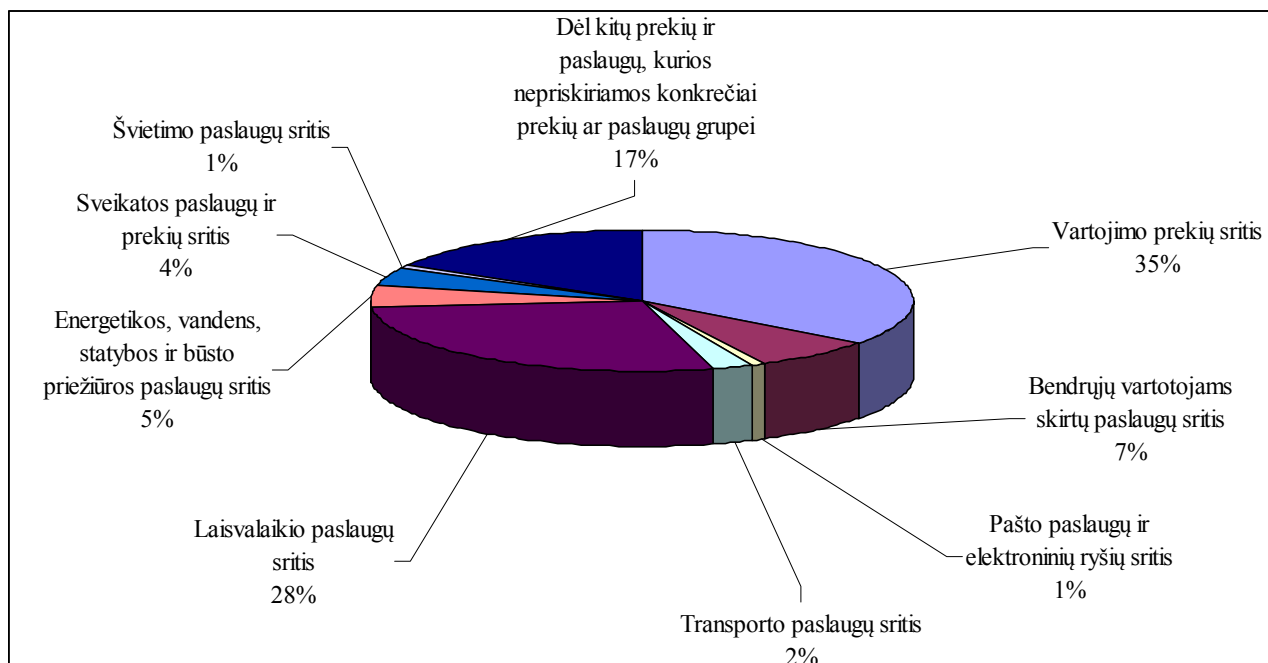
### 3. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne teisme tvarka nagrinėjimas.

2013 m. Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 1405 ginčai. 83 kartus ginčų nagrinėjimas nutrauktas Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais.

Daugiausiai vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 35 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 28 proc. dėl kitų prekių ir paslaugų, kurios nepriskiriamos konkrečių prekių ir paslaugų grupei išnagrinėta –17 proc.

Ginčo šalys susitaikė 468 kartus, tai sudaro 35 proc. nuo bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų ginčų skaičiaus. Vertinant atskiras prekių ir paslaugų grupes, stebėta skirtinga taikių susitarimų dalis nuo visų išnagrinėtų ginčų skaičiaus. Vartojimo prekių srityje buvo išnagrinėti 493 ginčai, 47 proc. atvejų pasiektas taikus ginčo šalių susitarimas. Laisvalaikio paslaugų srityje išnagrinėtas 391 ginčas, iš jų taikiai išspręsta 18 proc. ginčų. Dėl kitų prekių ir paslaugų, kurios nepriskiriamos konkrečioms prekių, paslaugų grupėms, ataskaitiniu laikotarpiu taip pat išnagrinėti 234 ginčai, iš jų 46 proc. baigti pasiekus taikų ginčo šalių susitarimą. Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje išnagrinėti 103 ginčai, 31 proc. iš jų baigti taikiu susitarimu. Energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėti 68 ginčai, 38 proc. baigti taikiu ginčo šalių susitarimu. Transporto paslaugų sektoriuje išnagrinėti 34 ginčai, 18 proc. baigti pasiekus taikų ginčo šalių susitarimą. Sveikatos paslaugų ir prekių srityje išnagrinėti 57 ginčai, 27 proc. ginčų nagrinėjimo metu susitarta taikiai. Švietimo paslaugų srityje išnagrinėta 11 ginčų, 70 proc. ginčų nagrinėjimas baigtas taikiu susitarimu. Pašto paslaugų ir elektroninių ryšių sektoriuje buvo išnagrinėta 12 ginčų, 22 proc. ginčų baigti taikiu susitarimu.

*Tarnyboje ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčai pagal sritis, proc.*



Per 2013 m. buvo gauti 34 vartotojų prašymai dėl kelionių agentūros UAB „Happy travel LT“ veiksmų (vartotojų lėktuvo bilietų rezervacijos ir apmokėjimo nepatvirtinimas laiku ir dėl to padidinama bilietų kaina, vartotojų sumokėtų pinigų neperdavimas aviakompanijai ir dėl šių priežasčių vartotojų neįtraukimas į skrendančių keleivių sąrašus ir pan.). 53 proc. atvejų ginčai buvo išspręsti taikiu būdu, 47 proc. atvejų buvo priimti nutarimai tenkinti ar tenkinti iš dalies vartotojų prašymus, tačiau iš priimtų nutarimų bendrovė įvykdė tik 25 proc. nutarimų. Apie nevykdomus nutarimus buvo paskelbta internetiniame tinklalapyje [www.vvttat.lt](http://www.vvttat.lt). Pažymėtina, kad už vykdytą nesąžiningą komercinę veiklą šiai bendrovei buvo pritaikyta ekonominė sankcija – 8000 Lt bauda.

Minėtą baudą UAB „Happy travel LT“ yra sumokėjusi, tačiau Tarnyba vis dar gauna vartotojų nusiskundimų dėl šios bendrovės vykdomos veiklos.

2013 m. gauta 60 vartotojų skundų dėl kelionių agentūros UAB „Universal Creations“ vykdomos veiklos (internetinėse svetainėse [www.myliuatosogas.lt](http://www.myliuatosogas.lt), [www.kiauletaupykle](http://www.kiauletaupykle), [www.zizu.lt](http://www.zizu.lt) pardavinėjo kuponus, už kuriuos bendrovė vartotojams išpareigojo suteikti tam tikros šalies tam tikro viešbučio rezervacijos paslaugą). Vartotojai kreipėsi į bendrovę dėl sutarties nutraukimo ir pinigų, sumokėtų už viešbučio kambarių rezervavimo paslaugą, grąžinimo, tačiau bendrovė pinigų negrąžino. Tarnyba priėmė nutarimus, kuriais buvo tenkinti vartotojų prašymai, tačiau UAB „Universal Creations“ nutarimų nevykdė ir nepateikė Tarnybai atsakymų dėl vartotojų prašymų. Tarnybos prašymu dėl UAB „Universal Creations“ galimai neteisėtų veiksmų vartotojų atžvilgiu Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariate pradėtas ikiteisminis tyrimas pagal Baudžiamojo kodekso 182 straipsnio 1 dalį (dėl sukčiavimo). Tarnyba, atsižvelgdama į tai, kad bendrovė vartotojams negrąžino sumokėtų pinigų ir, Tarnybos reikalavimu, nenutraukė vartotojų viešojo intereso pažeidimo, pateikė ieškinį dėl vartotojų viešo intereso gynimo Klaipėdos miesto apylinkės teismui. Teikdama teismui ieškinį Tarnyba prašė taikyti laikinąsias apsaugos priemones – turto areštą. Minėtą prašymą teismas tenkino.

2013 m. atlygintinių medicininių paslaugų ir prekių srityje daugiausiai skundų buvo gauta dėl UAB „Torpol Baltija“ (bendrovė ne prekybai skirtose patalpose sudarinėja reabilitacinių prekių (čiūžinių, pagalvių ir kt.) pirkimo – pardavimo sutartis) vykdomos veiklos. Visi vartotojai prašė padėti nutraukti sudarytas pirkimo – pardavimo sutartis. Tik 19 proc. ginčų buvo išspręsti taikiu būdu, o likusiais atvejais išnagrinėjus vartotojų prašymus buvo priimti nutarimai (81 proc.), kuriais buvo tenkinti vartotojų prašymai, tačiau bendrovė atsisakė juos vykdyti. Apie tai buvo paskelbta internetiniame tinklalapyje [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt). Minėtai įmonei už vykdytą nesąžiningą komercinę veiklą buvo skirta ekonominė sankcija – 69000 Lt bauda (šiuo metu vyksta teisminis procesas dėl paskirtos baudos anuliavimo). Bendrovė ir toliau tęsia savo veiklą vartotojams parduodama reabilitacinius čiūžinius bei nevykdo Tarnybos priimtų sprendimų. Nagrinėjant vartotojų prašymus dėl UAB „Torpol Baltija“ vykdomos veiklos buvo pastebėta, kad dauguma šių asmenų gyvena ne didžiuosiuose šalies miestuose, o mažesniuose miesteliuose ir kaimuose – taigi, jų galimybės gauti informaciją apie vartotojų teisių pažeidimus yra ribotos. Atsižvelgdama į tai bei siekdama informuoti vartotojus apie sutarčių, sudaromų ne prekybai skirtose patalpose, ypatumus bei įspėti apie galimus pavojus, Tarnyba parengė atmintinę vartotojams ir kreipėsi į Lietuvos savivaldybių seniūnų asociaciją su prašymu pagal galimybes išplatinti šią atmintinę vartotojams seniūnijose, taip pat savo veiklos partneriams (Lietuvos pagyvenusių žmonių asociacijai, Lietuvos vietos bendruomenių organizacijų sąjungai, ir kt.) bei esant galimybei pateikti šią informaciją kituose aktualiuose informacijos šaltiniuose.

2013 m. rekreacinių paslaugų teikimo srityje daugiausia ginčų išnagrinėta dėl renginių kokybės bei atšauktų renginių ir negrąžinamų pinigų už bilietus. Itin daug vartotojų (apie 50) kreipėsi dėl UAB „Lasteka“ organizuoto renginio atšaukimo ir sumokėtų pinigų negrąžinimo. UAB „Lasteka“ ginčų su vartotojais taikiai nespėdė ir Tarnybos nutarimų nevykdė. Įvertinusi pažeidimo mastą, Tarnyba pradėjo viešojo intereso gynimo procedūrą.

Didelę dalį visų rekreacinių paslaugų srityje nagrinėtų ginčų sudarė ginčai dėl apgyvendinimo paslaugų nesuteikimo (dėl UAB „Solis Industria“ sutartinių išipareigojimų nevykdymo į Tarnybą kreipėsi 64 vartotojai) bei dėl grožio ir laisvalaikio paslaugų nesuteikimo ir kokybės.

Analizuojamu laikotarpiu statybos srityje vartotojų kreipimusi tendencija išliko tokia pat kaip ir ankstesniais metais – daugiausiai buvo skundžiamasi dėl statybos darbų bei statinio elementų – langų ir durų kokybės. Lyginant su praėjusiais metais pastebėtas nežymus raštu pateiktų skundų skaičiaus mažėjimas (2012 m. pateikti 99 vartotojų skundai raštu, 2013 m. pateikti 86 vartotojų skundai raštu). 2013 m. gauta mažiau vartotojų skundų dėl bankrutuojančių ir restruktūrizuojamų bendrovių garantinių išipareigojimų nevykdymo. Kaip ir praeitais metais, pagal turinį didžiausių skundų dalį sudarė vartotojų skundai dėl statybos rangos (41,9 proc.). Per 2013 m. iš visų nagrinėtų ginčų statybos srityje 40,5 proc. ginčų buvo išspręsti takiu būdu.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo srityje 2013 m. nagrinėti ginčai dėl geriamojo vandens apskaitos, vandens tinklų eksploatavimo, vandens tiekimo ir vartojimo ribos. Pagal Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymą vandens tiekėjas turi pareigą savo lėšomis įrengti ir eksploatuoti geriamojo vandens apskaitos prietaisus ties tiekimo ir vartojimo riba, tačiau nagrinėjant ginčus paaiškėjo, kad vandens tiekėjas iki šiol neįvykdęs jam įstatyme nustatytos pareigos, dėl to mokėjimo sumas vartotojams skaičiuoja pagal suvartojimo normas bute gyvenamąją vietą deklaravusiems asmenims. Vartotojų prašymuose dažniausiai keliami reikalavimai, kad vandens suvartojimas būtų perskaičiuotas faktiškai bute gyvenantiems asmenims. Padaugėjo ginčų dėl individualių vandens tiekimo sutarčių su buto savininku sudarymo, nustatant vandens tiekimo ir vartojimo ribą bute, nes daugiabučiame name veikianti daugiabučio namo savininkų bendrija yra sudariusi su vandens tiekėju vandens pirkimo – pardavimo sutartį, kurioje tiekimo – vartojimo riba atsiskaitymui nustatyta namo įvade. Vadovaujantis Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 23 straipsniu, pasirenkant tiekimo – vartojimo ribą atsiskaitymui namo įvade, turi būti visų savininkų, kuriems vanduo tiekiamas iš to įvado, rašytinis pritarimas, tačiau nagrinėjant skundus, vandens tiekėjas tokio pritarimo neturėjo, todėl vartotojų prašymai buvo pripažinti pagrįstais.

Pastebėtina, jog 2013 m. sparčiai plečiantis internetinei prekybai nuolat daugėja vartotojų skundų, siekusių įsigyti prekes ar paslaugas nuotoliniu būdu. Vartotojai prašymuose nurodo, jog norėdami gražinti nepatikusias internetu įsigytas prekes, nežino, kur kreiptis, kadangi pardavėjai internetiniuose tinklapiuose nenurodo konkrečių kontaktinių duomenų, kuriais vartotojai galėtų kreiptis į juos raštu (pvz., nurodomas tik elektroninio pašto adresas arba mobiliojo telefono numeris).

Pažymėtina, jog dažnai pardavėjai nepripažįsta vartotojo teisės atsisakyti sutarties. Vartotojai prašymuose nurodo, jog internetinėse parduotuvėse įsigytos prekės dažnai nepatenkina jų lūkesčių (netinka dydis, spalva ir pan.), tačiau norėdami pasinaudoti savo teise atsisakyti sutarties susiduria su sunkumais, kadangi pardavėjai nepripažįsta šios vartotojo teisės, teigdami, jog elektroninių parduotuvių sąlygose nurodyta, kad prekės yra nekeičiamos ir pinigai už jas negražinami, taip pat, – jog prekė yra negražintina pagal Daiktų gražinimo ir keitimo taisykles. Taip pat pardavėjai stengiasi apriboti vartotojo teisę atsisakyti sutarties, numatydami tam tikras mokėtinas sumas, jeigu pirkėjas pasinaudoja savo teise atsisakyti sutarties. Vartotojai prašymuose nurodo, jog pardavėjai nesutinka be papildomų mokesčių atsiimti/ priimti nepatikusių prekių, reikalaujami padengti prekės pristatymo (siuntimo) ir/ ar gražinimo išlaidas arba gražindami sumokėtus pinigus išskaičiuoja tam tikras sumas.

Pardavėjai ginčija sutarčių sudarymo būdą. Vartotojai prašymuose nurodo, jog internetinėse parduotuvėse išsirinko prekes, jas užsisakė, gavo užsakymų patvirtinimus. Iš galimų, pardavėjo siūlomų variantų, pasirinko atsiskaitymo ir prekės pristatymo/ atsiėmimo būdą. Tokiais atvejais, vartotojai, norėdami atsisakyti prekių, įsigytų internetu, susiduria su problemomis, kadangi pardavėjai atsisako atsiimti prekes ir gražinti sumokėtus pinigus, motyvuodami tuo, jog sutartis sudarytos tiesiogiai – prekybos vietoje, o ne naudojant ryšio priemones (internetu). Taip pat pardavėjai nepriima prekių, kurias vartotojai priėmė be pretenzijų, tačiau išpakavę pamatė, jog prekės turi tam tikrų trūkumų. Vartotojai prašymuose nurodo, jog internetinėse parduotuvėse įsigijo prekes, kurias pristatė pardavėjo pasitelkti tretieji asmenys, o vartotojai jas priėmė pasirašydami, kad prekes gavo ir pretenzijų neturi, tačiau išpakavę prekes pasigedo tam tikrų jų komponentų arba rado sudužusias, sulūžusias prekes. Tokiais atvejais vartotojai, norėdami atsisakyti internetu įsigytų prekių, susiduria su problemomis, kadangi pardavėjai nepriima prekių, kurios yra sugadintos, nepilnos komplektacijos ir pan.

Pardavėjai ginčija daiktų prekinę išvaizdą, todėl atsisako gražinti sumokėtus pinigus. Vartotojai prašymuose nurodo, jog pardavėjai negražina sumokėtų pinigų, motyvuodami tuo, jog vartotojai negali pasinaudoti teise atsisakyti sutarties, kadangi gražinamo daikto prekinė išvaizda iš esmės yra pakitusi (pvz. prekė be pakuotės/dėžutės, etikečių ir pan.). Taip pat susiduriama su problema, kuomet vartotojai nori atsisakyti grupinių apsipirkimų kuponų pagrindu įsigytų prekių, tačiau nežino, kas yra prekių pardavėjas. Vartotojai prašymuose nurodo, jog grupinių apsipirkimų portaluose įsigijo kuponus, kuriuos pateikę įgyja galimybę gauti tam tikras prekes žemomis

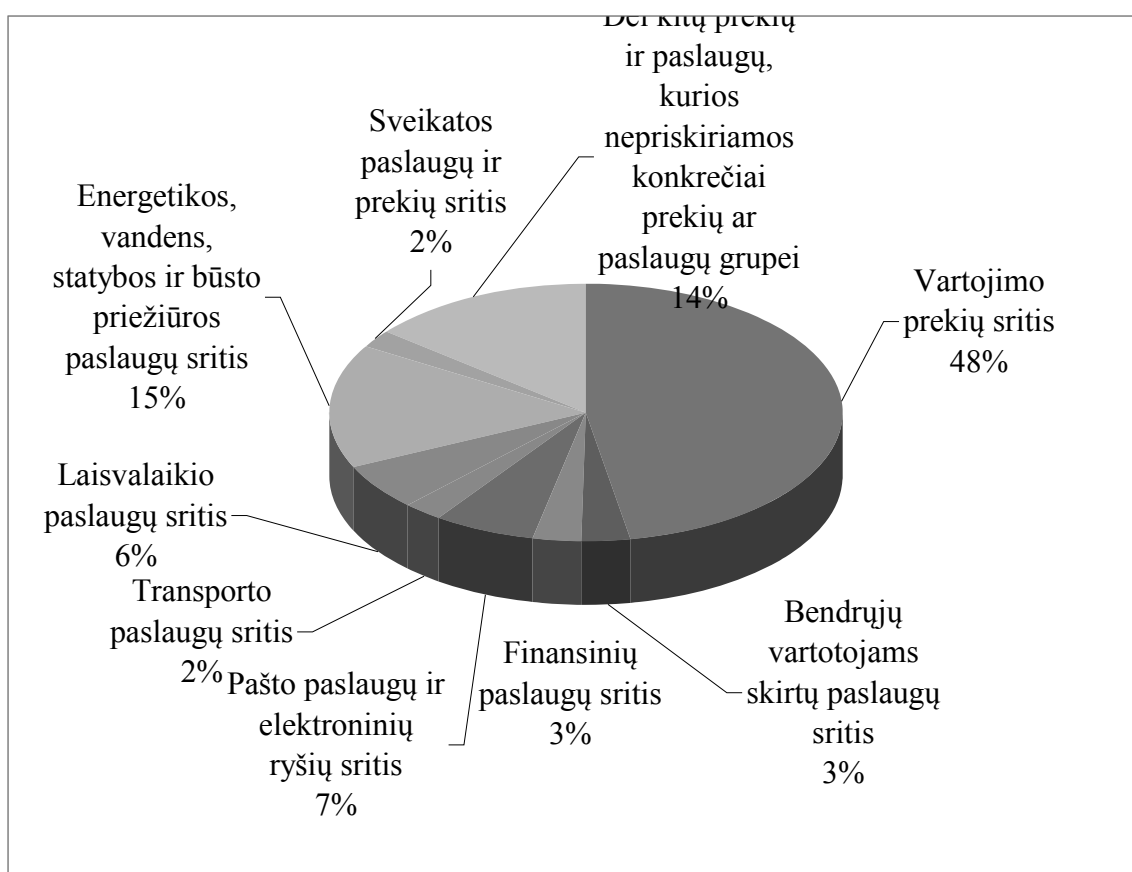
kainomis. Pagal kuponų sąlygas iškeitę juos į prekes, dažnai lieka nusivylę, nes prekės neatitinka jų lūkesčių. Tokiais atvejais vartotojai, siekdami įgyvendinti savo teisę atsisakyti sutarties ir norėdami atsisakyti prekių, įsigytų kuponų pagrindu, nežino kam – kupono pardavėjui ar galutiniam prekės tiekėjui – reikšti reikalavimą gražinti sumokėtus pinigus. Pasitaiko atvejų, kai vartotojai negali pasinaudoti savo teise atsisakyti sutarties, nes paaiškėja, jog pardavėjui iškelta bankroto byla ir pan. Vartotojai prašymuose nurodo, jog negali atsisakyti nepatikusių prekių, nes įmonei yra iškelta bankroto byla, todėl pardavėjas nurodo neturintis galimybių gražinti sumokėtų pinigų. Taip pat pažymėtina, kad itin dažnai vartotojai skundžiasi, jog įsigydami prekes internete, negauna jų suderėtu laiku, o jei gauna – nusivilia prekių kokybe.

#### 4. Vartotojų ir kitų asmenų prašymų (skundų) pagal Viešojo administravimo įstatymą nagrinėjimas.

2013 m. buvo atsakyta į 10571 vartotojų ir kitų asmenų kreipimąsi, pateiktą žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu.

Ataskaitiniu laikotarpiu vartojimo prekių srityje atsakyta į 47 proc. kreipimąsi, dėl energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srities į 15 proc., dėl prekių ir paslaugų, nepriskirtinų konkrečioms prekių, paslaugų grupėms – 14 proc.

*Vartotojų ir kitų asmenų kreipimaisi, pateikti žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu, proc.*



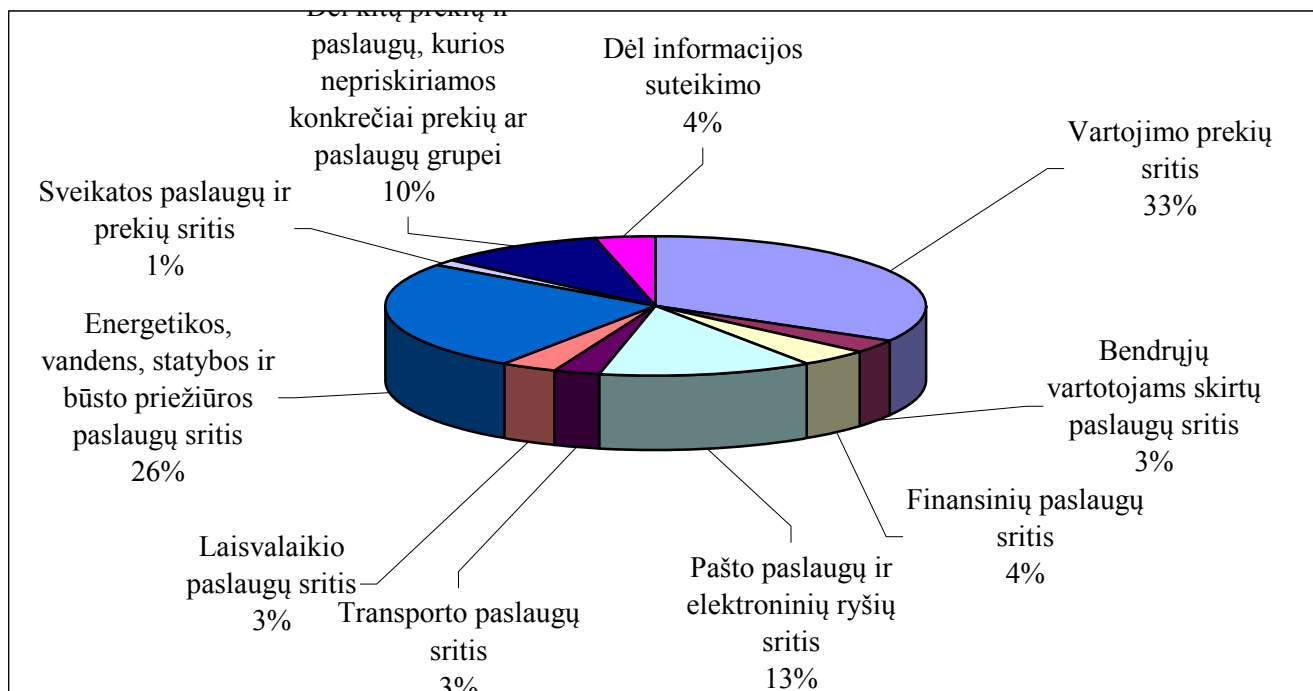
2013 m. Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 1598 raštiškus asmenų prašymus (skundus).

Ataskaitiniu laikotarpiu išnagrinėtų ir atsakytų prašymų pasiskirstymas pagal sritis: vartojimo prekių srityje – 33,2 proc., energetikos ir vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 25,5 proc., pašto paslaugų ir elektroninių ryšių teikimo srityje atitinkamai 12,7 proc. nuo visų išnagrinėtų ir atsakytų prašymų skaičiaus. Ataskaitiniu laikotarpiu išnagrinėti asmenų prašymai dėl kitų prekių ir paslaugų, kurios nepriskiriamos konkrečioms prekių,



paslaugų grupėms, sudarė 9,9 proc., finansinių paslaugų srityje – 4,1 proc., prašymai dėl informacijos suteikimo – 3,6 proc. nuo visų išnagrinėtų ir atsakytų prašymų skaičiaus. Ataskaitiniu laikotarpiu laisvalaikio paslaugų sektoriuje išnagrinėta ir atsakyta į 3,3 proc., bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje – 3,2 proc., transporto paslaugų srityje – 2,7 proc., sveikatos paslaugų ir prekių srityje – 1,4 proc., švietimo paslaugų teikimo srityje – 0,4 proc. asmenų prašymų, lyginant su atsakytų ir išnagrinėtų prašymų skaičiumi.

*Tarnyboje išnagrinėti ir atsakyti raštiški asmenų prašymai (skundai), vnt.*



2013 m. kaip ir ankstesniais metais, energetikos srityje daugiausiai vartotojų prašymų buvo gauta dėl šilumos tiekimo klausimų, itin padaugėjo vartotojų nusiskundimų dėl ginčų, kilusių su karšto vandens tiekėju dėl karšto vandens apskaitos prietaisų įrengimo. Vartotojai skundėsi, kad jiems buvo pritaikyta karšto vandens suvartojimo norma, teiravosi, kodėl karšto vandens tiekėjas įrengia karšto vandens skaitiklius su nuotoliniu duomenų nuskaitymu ir neleidžia vartotojui pasirinkti skaitiklių be šios funkcijos. Pagal Šilumos ūkio įstatymo reikalavimus karšto vandens tiekėjas turi pareigą sutvarkyti karšto vandens apskaitą vartotojams, tačiau apie apskaitos prietaisų įrengimą/keitimą bute tiekėjas vartotojus turi informuoti teisės aktuose nustatyta tvarka. Sprendimą, ar tiekėjų veiksmai įrengiant karšto vandens apskaitą atitiko teisės aktų reikalavimus, pagal kompetenciją turi teisę priimti Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos, todėl tokio pobūdžio skundai buvo perduoti nagrinėti minėtai inspekcijai. Nemažai vartotojų kreipėsi abejodami, kad šilumos tiekėjai, paskirstydami daugiabučiame name sunaudotą šilumą, ją paskirstė pagal teisės aktų reikalavimus, ypač neaiškumai kilo, kai sąskaitose nurodyta bendrojo naudojimo patalpų šiluma. Šilumos ūkio įstatymas numato, jog daugiabučio namo buto savininkas apmoka jam tenkančią dalį šilumos, suvartotos daugiabučio namo bendrojo naudojimo patalpoms šildyti, nesvarbu, kokių būdu šildomos jam tenkančios patalpos. Tuo atveju, kai daugiabučiame name yra nuo šildymo sistemos buto šildymo įrenginius atjungusių savininkų, paskirstant name suvartotą šilumą, taikomas ir šilumos paskirstymo metodas Nr. 5, pagal kurį tam tikra dalis name sunaudotos šilumos yra priskiriama bendrojo naudojimo patalpoms šildymui ir išdalinama visiems namo savininkams, nepriklausomai, ar buto įrenginiai yra prijungti prie namo šildymo sistemos, ar atjungti. Tarnyba, nagrinėdama vartotojų prašymus, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. vasario 9 d. nutarimu Nr. 182 „Dėl šilumos tiekėjų sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų), teikiamų buitiniams šilumos vartotojams, vertinimo“, vertino šilumos tiekėjų teikiamas buitiniams šilumos vartotojams sąskaitas (mokėjimo už šilumą pranešimus) už suvartotą

šilumos energiją, taip pat buitinių šilumos vartotojų prašymuose pateiktą informaciją apie jiems teikiamas sąskaitas. Vertinant sąskaitas buvo pastebėta, kad neretai vartotojams neaiškumai kyla dėl to, jog sąskaitose nebūna pateikta visos informacijos, pagal kurią vartotojas galėtų pasitikrinti, ar teisingai jam apskaičiuotos mokėjimo sumos. Pastebėjusi tokį trūkumą, Tarnyba kreipiasi į šilumos tiekėją, kad papildytų informaciją vartotojams teikiamose sąskaitose, kaip numatyta Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių 6 priede.

Dujų tiekimo srityje vyraavo vartotojų skundai dėl centralizuotai suskystintas naftos dujas vartotojams tiekiančių bendrovių AB „Suskystintos dujos“ ir UAB „Saurida“ padidintos pastoviosios kainos dalies. Atsižvelgiant į vartotojų nusiskundimus dėl kelis kartus išaugusios suskystintų naftos dujų pastoviosios kainos dalies, šis klausimas buvo svarstytas Energetikos ministerijoje, ir pasiūlyta, kad suskystintų naftos dujų kainos būtų reguliuojamos kaip ir gamtinių dujų kainos, kas įtvirtinta 2013 m. liepos 1 d. įsigaliojusiuose Energetikos įstatymo pakeitimuose.

Gautuose prašymuose dėl atliekų tvarkymo paslaugų teikimo gyventojai dažniausiai skundžiasi dėl priskaičiuotų vietinės rinkliavos už atliekų tvarkymą mokesčių, kai gyventojai namų valdoje negyvena arba gyvena tik vasarą arba kai gyventojams nebuvo pateiktas atliekų surinkimo konteineris ar jie nebuvo informuoti apie tai, kur gali šalinti atliekas, tačiau vietinė rinkliava buvo apskaičiuota. Vilniaus rajono savivaldybei įvedus savivaldybės teritorijoje vietinę rinkliavą už komunalinių atliekų tvarkymą, ženkliai padaugėjo šios savivaldybės teritorijoje turinčių nekilnojamąjį turtą gyventojų prašymų dėl vietinės rinkliavos taikymo pagrįstumo. Gyventojams neaiški vietinės rinkliavos už atliekų tvarkymą apskaičiavimo tvarka, lengvatų taikymo tvarka, t. y. kokius dokumentus reikalinga pateikti, kad numatyta lengvata būtų taikoma. 2013 m. buvo patobulintas šios srities teisinis reglamentavimas, aplinkos ministro 2013 m. balandžio 12 d. įsakymu Nr. D1-254 patvirtintos Komunalinių atliekų tvarkymo paslaugos teikimo sutarties standartinės sąlygos, Vyriausybės 2013 m. liepos 24 d. nutarimu Nr. 711 patvirtinta Rinkliavos ar kitos įmokos už komunalinių atliekų surinkimą iš atliekų turėtojų ir atliekų tvarkymą dydžio nustatymo metodika, todėl tikėtina, kad vartotojams bus aiškesnė atsiskaitymo už atliekų tvarkymo paslaugas tvarka.

Dėl bendrojo naudojimo objektų administratorių ir bendrijų veiklos gautuose daugiabučių namų gyventojų nusiskundimuose dažniausiai skundžiamasi, kad daugiabučio namo valdytojai, gyventojų nuomone, nepakankamai bendradarbiauja su butų savininkais, organizuodami namo bendrojo naudojimo objektų priežiūros ir remonto darbus, nepateikia gyventojams informacijos apie numatomus vykdyti darbus arba neatsako į gyventojų paklausimus. Gautuose prašymuose gyventojai abejojo priskaičiuotų mokesčių už bendrojo naudojimo objektų priežiūros ir remonto darbus pagrįstumu, kėlė klausimus dėl daugiabučio namo savininkų bendrijos pirmininko veiksmų teisėtumo, prašė suteikti metodinę konsultaciją jiems kilusiais klausimais, susijusiais su bendrijos veikla. Pažymėtina, kad įgaliojimai vykdyti namo valdytojų veiklos kontrolę Vietos savivaldos įstatymu suteikti savivaldybėms, todėl gyventojų keliamas administratorių veiklos problemas tarnyba sprendė kartu su savivaldybėmis, pateikdama teisės aktų nuostatomis pagrįstą nuomonę dėl keliamos problemos, ir siekdama, kad teisės aktuose būtų aiškiai nustatytos administratoriaus funkcijos, pateikė siūlymus Aplinkos ministerijai rengiant Administravimo nuostatų projektą. Tarnyba, siekdama didesnio vartotojų informuotumo apie jų teises energijos tiekimo ir komunalinių paslaugų teikimo srityje, dalyvauja susitikimuose su vartotojais ir daugiabučių namų savininkų bendrijų pirmininkais. 2013 m. Tarnybos specialistai dalyvavo susitikime su Visagino savivaldybės gyventojais ir skaitė pranešimą tema "Energijos ir komunalinių paslaugų vartotojų teisės", Seimo Valstybės valdymo ir savivaldybių reikalų komiteto organizuotoje diskusijoje su daugiabučių namų savininkų bendrijų atstovais aptariant daugiabučių gyvenamųjų namų administravimo problemas, su daugiabučių gyvenamųjų namų aplinka susijusias problemas, teisinės bazės, reglamentuojančios daugiabučių gyvenamųjų namų administravimą ir susijusias problemas, tobulinimo galimybes. Nagrinėjant Kauno daugiabučių namų savininkų bendrijų ginčus su UAB „Kauno vandenys“, Tarnyba inicijavo ginčo sprendimą vietoje susitikus su bendrijų atstovais ir vandens tiekėjo atstovais, kurio metu buvo išdiskutuoti gyventojams kilę klausimai dėl atsiskaitymo už geriamąjį vandenį, kai gyventojai pasirinkę apsirūpinimo karštu vandeniu būdą nesant karšto vandens tiekėją, ir pasiektas taikus ginčo sprendimas.

Turizmo srityje 2013 m. daugiausia vartotojų skundų buvo gauta dėl kelionių agentūrų veiklos – vartotojai nurodė, kad kelionių agentūrose (tiek biuruose, tiek internetu) perkant lėktuvų bilietus jiems nėra suteikiama informacija apie vizas. Tarnyba kreipėsi į Lietuvos turizmo asociaciją ir paprašė informuoti Lietuvos turizmo asociacijos narius, parduodančius lėktuvų bilietus, apie jų pareigą keleiviams (vartotojams) prieš įsigyjant lėktuvo bilietus suteikti išsamią ir teisingą informaciją apie pagrindines vežimo sąlygas, be kita ko, ir apie būtinus kelionės dokumentus (pasą ar asmens tapatybės kortelę, iškvietimą, vizą, draudimą ir kitus dokumentus, kurie būtini atitinkamos kelionės metu). Lietuvos turizmo asociacija informavo, kad informacija vartotojams apie vizas teikiama vadovaujantis Užsienio reikalų ministerijos viešai skelbiama informacija jų internetiniame puslapyje.

2013 m. buvo gauta nemažai vartotojų nusiskundimų dėl Vilniaus miesto savivaldybės priimto sprendimo pertvarkyti Vilniaus miesto viešojo transporto maršrutų planą. Tarnyba perdavė gautus vartotojų nusiskundimus Vyriausybės atstovo tarnybai Vilniaus apskrityje bei paprašė pateikti nuomonę, ar Vilniaus miesto viešojo transporto maršrutų plano keitimas nepažeidžia Konstitucijos ir kitų vietos savivaldą reglamentuojančių teisės aktų nuostatų. Vyriausybės atstovas Vilniaus apskrityje informavo Tarnybą, kad gavęs duomenų apie priimtus teisės aktus, susijusius su maršrutų nustatymu, keitimu, naikinimu, savo kompetencijos ribose įvertins jų teisėtumą ir jei bus nustatyti pažeidimai, imsis jo kompetencijai priskirtų veiksmų.

Kaip ir 2012 m., didelę dalį visų 2013 m. gautų vartotojų prašymų ir paklausimų rekreacinių paslaugų srityje sudarė prašymai ir paklausimai dėl nesuteiktų ar netinkamai suteiktų grožio ir laisvalaikio paslaugų, taip pat sporto, kultūros paslaugų pagal įsigytus nuolaidų kuponus. Vartotojai skundžiasi, kad nepavyksta vienašališkai nutraukti paslaugų sutarčių ir atgauti pinigų už nesuteiktas paslaugas, taip pat dėl to, kad nesuteikus paslaugos neatlyginama žala, kad pagal įsigytus nuolaidų kuponus nepavyksta suderinti konkretaus paslaugos teikimo laiko, ir nepratęsus kupono galiojimo termino paslauga iš viso nesuteikiama. Taip pat vartotojai pageidauja susigrąžinti pinigus, jei nepavyksta užsisakyti paslaugos ar įsigyti prekės, tačiau kuponų sąlygose nurodyta, kad kuponai nekeičiami į pinigus.

Vartojimo (ne maisto) prekių ir paslaugų srityje daugiausia skundų gauta dėl problemų, susijusių su ne maisto prekių, paslaugų netinkama kokybe bei netinkamu sutartinių įsipareigojimų vykdymu.

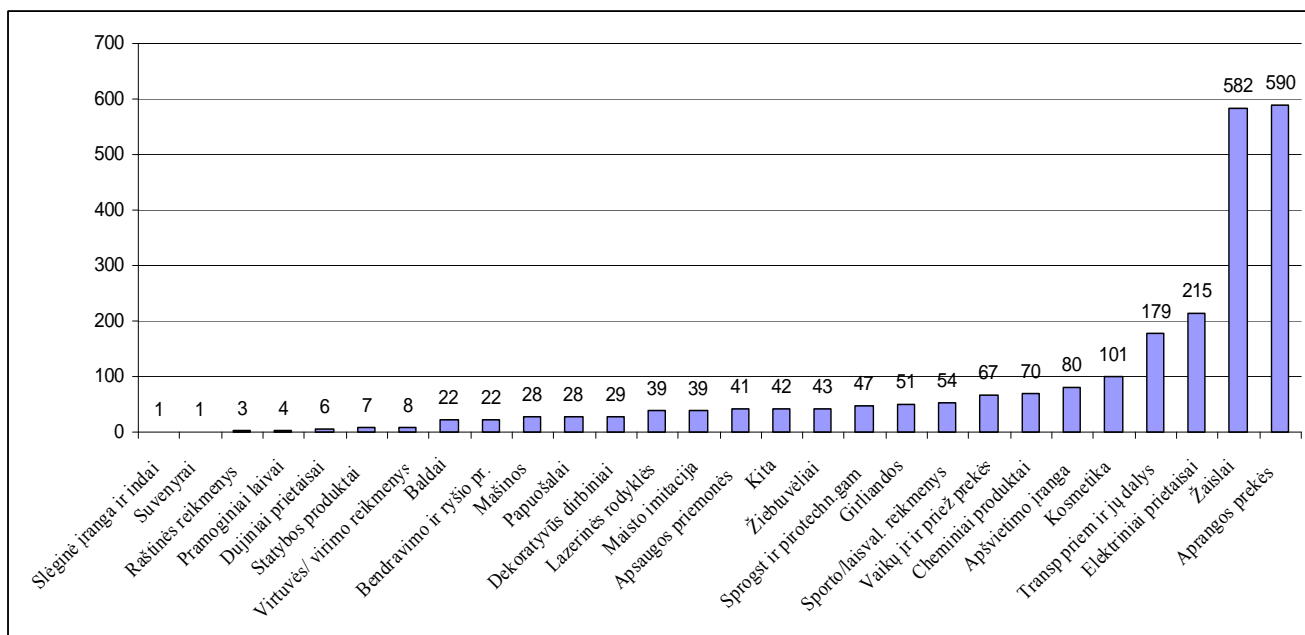
## **5. ES skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius sistema - RAPEX**

Nuo Lietuvos įstojimo į ES Tarnyba yra paskirta atsakinga už ES skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius (toliau – RAPEX) sistemos valdymą Lietuvoje. RAPEX sistema valdoma vadovaujantis Produktų saugos įstatymo 7 straipsniu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. balandžio 2 d. nutarimu Nr. 438 „Dėl įgaliojimų suteikimo vykdant Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pakeitimo įstatymą“ bei Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95 dėl bendrosios gaminių saugos (OL L Nr.11-4, 2002). Taip pat RAPEX sistema Lietuvoje valdoma atsižvelgiant į 2010 m. gegužės 14 d. Tarybos direktoriaus įsakymą Nr. 1-62, kuriuo patvirtintos Skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojams gaminius taisyklės (toliau – Taisyklės). Vadovaudamosios šiomis Taisyklėmis, rinkos priežiūros institucijos teikia informaciją apie rinkoje rastus pavojingus gaminius Tarnybai, o Tarnyba savo ruožtu – EK. RAPEX sistemos veikloje dalyvauja visos ES šalys narės bei Europos laisvos prekybos asociacijos (ELPA), kurios nariai yra Islandija, Norvegija, Šveicarija ir Lichtenšteinas, šalys.

2013 m. Tarnyba iš EK per RAPEX sistemą gavo 2399 skubius pranešimus ir 2193 reakcijas apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, kurie buvo rasti ES rinkoje.

Daugiausiai RAPEX pranešimų apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius gauta iš Vokietijos – 279 pranešimai, Vengrijos – 277 pranešimai, Ispanijos – 254 pranešimai, Bulgarijos – 191 pranešimas ir t.t.

Daugiausiai pranešimų pateikta dėl vartotojų sveikatai pavojingų aprangos prekių – 590, dėl žaislų – 582, elektrinių prietaisų – 215, transporto priemonių ir jų dalių – 179, kosmetikos ir higienos priemonių – 101 ir t.t.



Didžiosios daugumos nesaugių prekių kilmės šalis yra Kinija. Pranešimai apie nesaugias prekes iš Kinijos sudaro net 63 proc. nuo visų gautų pranešimų. Dėl ES valstybėse pagamintų nesaugių prekių gauta 13 proc. iš visų pranešimų. Gaminio kilmės šalis yra nežinoma 10 proc. gautų pranešimų.

2013 m. gautus RAPEX pranešimus, Tarnyba išsiuntė: Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai prie Ūkio ministerijos – 2207 pranešimus; įgaliotiems transporto priemonių gamintojų atstovams Lietuvoje – 124 pranešimus; Policijos departamentui prie Vidaus reikalų ministerijos – 47 pranešimus (dėl nesaugių pirotechnikos gaminių); Ginklų fondui – 17 pranešimų, Lietuvos saugios laivybos administracijai – 4 pranešimus.

2013 m. Tarnyba iš Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos gavo ir išsiuntė EK 48 pranešimus ir vieną atsiliepimą apie Lietuvos Respublikos rinkoje surastus vartotojų sveikatai pavojingus gaminius. Vartotojų sveikatai pavojingais gaminiais buvo pripažinti tokie gaminiai, kurių 55 proc. sudarė žaislai, po 6 proc. - nesaugios vaikiškos aprangos prekės ir cheminių produktų grupei priskirti klijai, 19 proc. - nesaugios elektros prekės, 8 proc. - nesaugūs baldai, po 2 proc. - nesaugūs dviračiai bei , kosmetikos gaminiai ir lazerinės rodyklės.

Tarnyba 2013 m. toliau aktyviai dalyvavo EK Sveikatos ir vartotojų apsaugos generalinio direktorato Bendrosios produktų saugos direktyvos organizuojamuose komiteto narių ir RAPEX kontaktinių asmenų susitikimuose.

Su RAPEX sistema kiekvienoje ES šalyje narėje dirba tik RAPEX kontaktiniai asmenys, 2014 metais galimybės bus išplėtos, pranešimus per sistemą galės siųsti visos rinkos priežiūros institucijos, kontaktinis asmuo tik patikrins ir patvirtins duomenų tikslumą ir pranešimą persiųs EK. Informacija RAPEX sistemoje bus laikoma penkis metus. Sistemoje pateikiama informacija ir apie nesaugius profesionalams skirtus produktus. Siekiant užtikrinti saugų sistemos veikimą, naujų sistemos vartotojų integracija vyks palaipsniui. Valstybės narės turės pateikti informaciją apie sistemos naudotojus, kuriuos reikėtų įtraukti į sistemą, suteikiant jiems atitinkamas teises (pranešimo kūrėjas, tvirtintojas ir skaitytojas). EK įvertins prašymus ir užtikrins subalansuotą integracijos procesą tarp valstybių narių. Valstybės narės pačios turės apmokyti naujus sistemos naudotojus, o EK suteiks tam reikiamas priemones.

Skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojams gaminius funkcionavimą apsunkino Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos pasitraukimas iš RAPEX sistemos. Visa RAPEX pranešime pateikta informacija perduodama įgaliotiems transporto

priemonių gamintojų atstovams, bet yra pranešimų apie nesaugias transporto priemones, kurių gamintojų atstovų Lietuvoje nėra. Dėl šios problemos 2013 m. gruodžio mėnesį buvo suorganizuotas susitikimas su Valstybinės kelių transporto inspekcijos atstovais. Susitikimo metu buvo sutarta 2014 metais pranešimus apie nesaugias transporto priemones vėl siųsti Valstybinei kelių transporto inspekcijai, kaip rinkos priežiūros institucijai šioje srityje.

## **6. Visuomenės informavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais**

Vykdamas visuomenės informavimą 2013 m. buvo vadovujamasi Tarnybos Viešųjų ryšių 2012 – 2014 m. strategija, patvirtinta Tarnybos direktoriaus 2012 m. vasario 2 d. įsakymu Nr 1-26. Teikiant ir platinant žiniasklaidos priemonėse informaciją apie Tarnybos veiklą buvo siekiama įgyvendinti svarbiausius Tarnybos Viešųjų ryšių strategijos tikslus – išsamiai supažindinti vartotojus, verslininkus, valstybės ir savivaldybių institucijas su Tarnybos iniciatyvomis teisės aktų tobulinimo srityje, jos pozicija svarbiausiais vartotojų teisių apsaugos klausimais, formuoti teigiamą Tarnybos įvaizdį, stiprinti visuomenės pasitikėjimą institucija.

Apklausų duomenys rodo, kad pagrindiniai informacijos šaltiniai apie vartotojų teises yra televizija (72 proc.), internetas (35 proc.), respublikinis radijas (25 proc.) ir respublikinė spauda (16 proc.). Atsižvelgdama į tai Tarnyba, skleisdama visuomenei informaciją apie vartotojų teises, glaudžiai bendradarbiavo su šalies ir regionų žiniasklaidos priemonėmis. 2013 m. Tarnybos darbuotojai dalyvavo 17 radijo ir 24 televizijos laidose vartotojams ir verslininkams aktualiais klausimais. Pagal Tarnybos pateiktą medžiagą šalies ir regionų spaudoje išspausdinti 85 straipsniai, taip pat 84 straipsniai bei informaciniai pranešimai paskelbti šalies interneto naujienų portaluose. Įvykdytų visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonių skaičius žiniasklaidoje (radijas, televizija, spauda, internetas) – 210 (buvo planuojama 205). Vartotojams ir verslininkams skirtos informacijos skleidimui valstybės biudžeto lėšos naudojamos nebuvo.

Tarnybos interneto tinklapyje 2013 m. parengta ir paskelbta 80 pranešimų vartotojams ir verslininkams apie Tarnybos veiklą, priimtus svarbiausius nutarimus, tarptautinę veiklą, priimtus ES ir Lietuvos teisės aktus ar jų pakeitimus vartotojų teisių apsaugos srityje. Lietuvos pirmininkavimo ES Tarybai metu Tarnybos tinklalapyje ir žiniasklaidoje buvo skleidžiama informacija apie Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupės, kuriai pirmininkavo Tarnybos direktorius, veiklą, darbo grupės posėdžius, kurių metu pirmuoju skaitymu buvo apsvaistyta beveik pusė Pasiūlymo dėl Kelionių paslaugų paketų ir kelionės paslaugų rinkinių direktyvos straipsnių.

2013 m. sausio mėnesį surengta spaudos konferencija žurnalistams, kurioje pristatytas 2012 m. pabaigoje atliktas vartotojų nuomonės tyrimas. 2013 m. kovo 15 d., pažymint Pasaulio ir Europos vartotojų dieną, M. Romerio universitete įvyko Tarptautinė mokslinė - praktinė konferencija „Europos vartotojų diena: vartotojas ir elektroninė erdvė“, kurią surengė M. Romerio universiteto Teisės fakulteto Tarptautinės ir Europos Sąjungos teisės institutas, Tarnyba ir EVC.

Rengiant ir platinant pranešimus žiniasklaidai, siūlant temas radijo ir televizijos laidoms buvo atsižvelgiama į dideliam vartotojų skaičiui aktualias problemas, ypač kai nustatyti pažeidimai galėjo sukelti grėsmę vartotojų sveikatai ar net gyvybei. Paminėtini operatyviai išplatinti ir paskelbti žiniasklaidoje pranešimai apie Tarnybos skirtas baudas už maisto produktų saugą reguliuojančių teisės aktų pažeidimus viešojo maitinimo įstaigose, sukėlusius salmoneliozės protrūkius, apie Tarnybos bendradarbiavimą su teisėsaugos institucijomis, prašant iširti ar kai kurių paslaugų teikėjų ir prekių pardavėjų veikloje nėra nusikalstamos veiklos požymių. Tarnybos tinklalapyje bei žiniasklaidoje taip pat buvo platinami operatyvūs pranešimai apie nagrinėtas bylas ir pritaikytas ekonomines sankcijas verslo subjektams, pateikusiems į rinką pavojingus ne maisto produktus.

Atsižvelgiant į vartotojų skundų dinamiką buvo rengiami ir platinami spaudoje, elektroninėje žiniasklaidoje bei radijo ir televizijos laidose patarimai vartotojams ir informacija verslininkams apie vartotojų teises sudarant prekių ir paslaugų pirkimo – pardavimo sutartis ne prekybai skirtose patalpose, vykdamas apsipirkimus elektroninėje erdvėje, vartotojų teises dėl prekių grąžinimo ir kt. Rengdama ir platinama pranešimus bei skleisdama informaciją kitais būdais

Tarnyba atsižvelgė tiek į vartotojų, tiek į verslo subjektų poreikius, įvertindama tai, kad dalis, ypač pradedančių savo veiklą verslininkų, nepakankamai gerai žino vartotojų teises reglamentuojančius teisės aktus. Tarnyba kartu su Molėtų viešąja biblioteka vartotojams ir verslininkams surengė seminarą „Ką reikia žinoti perkant prekes elektroninėse parduotuvėse“, kuris įvyko Molėtų Turizmo ir verslo informacijos centre. Seminaras vartotojams ir smulkiesiems verslininkams vartotojų teisių apsaugos klausimais buvo surengtas Raseinių verslo ir turizmo informacijos centre.

## **7. Tarptautinė veikla**

2013 m. Tarnyba aktyviai bendradarbiavo su ES ir Rytų Europos šalių vartotojų teises ginančiomis institucijomis. Tarnyboje du kartus lankėsi Moldovos institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą, atstovai. Tai buvo mokomieji vizitai pagal ES finansuojamą Dvynių projektą „Rinkos priežiūros sistemos kūrimas Moldovoje“. Taip pat pagal šį projektą Tarnybos direktorius dalyvavo Moldovoje rengtame Vartotojų diena skirtame renginyje, kuriame pristatė Lietuvos patirtį vartotojų teisių apsaugos srityje.

2013 m. Tarnyba toliau tęsė bendradarbiavimą su Rusijos už vartotojų teisių apsaugą atsakinga institucija. 2013 m. balandžio 11 d. Maskvoje įvykusio vienuolikto Lietuvos ir Rusijos Federacijos prekybinio ir ekonominio, mokslinio ir techninio, humanitarinio ir kultūrinio bendradarbiavimo komisijos prekybinio ir ekonominio bendradarbiavimo darbo grupės posėdžio metu Rusija išreiškė iniciatyvą parengti Susitarimo memorandumo projektą tarp Rusijos Federacijos vartotojų teisių gynimo tarnybos „Rospotrebnadzor“ ir Tarnybos. Atsižvelgdama į tai, Tarnyba 2013 m. antrąjį pusmetį parengė Susitarimo memorandumo projektą. Planuojama Susitarimo memorandumą oficialiai pasirašyti 2014 m.

Taip pat toliau sėkmingai vystomas bendradarbiavimas su Ukrainos valstybine vartotojų teisių apsaugos inspekcija. Per 2013 m. buvo parengtas ir oficialiai su Ukraina bei atsakingomis Lietuvos institucijomis suderintas Susitarimo dėl bendradarbiavimo vartotojų teisių apsaugos srityje projektas tarp Tarnybos ir Ukrainos valstybinės vartotojų teisių apsaugos inspekcijos. Planuojama šį Susitarimą pasirašyti per artimiausią abiejų šalių susitikimą 2014 m.

Tarnyba tęsė bendradarbiavimą su ES kaimyninėmis valstybėmis. Dalyvauta bendrame Baltijos šalių susitikime, Baltijos ir Skandinavijos šalių vartotojų teises ginančių institucijų susitikime, kur buvo aptariamos bendros problemos, pasidalinta patirtimi. Taip pat Tarnybos atstovas dalyvavo Lenkijos ir Lietuvos ūkio ministerijų (ir vartotojų teisių apsaugos institucijų) delegacijų susitikime.

Pasauliniame lygmenyje Tarnyba taip pat stengėsi užtikrinti aktyvų Lietuvos dalyvavimą. Todėl Tarnyba jau keletą metų būdama pilnateise Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (ICPEN) nare, pagal galimybes, aktyviai dalyvauja tinklo susitikimuose, vykdo bendrus projektus (apgaulių prevencijos mėnuo, interneto naršymo kampanija SWEEP). Taip pat svarbu pažymėti, kad 2013 m. Tarnyba buvo pirmą kartą oficialiai pakviesta stebėtojos teisėmis atstovauti Lietuvai ir pristatyti Lietuvos Vartotojų teisių apsaugos politiką Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (EBPO) Vartotojų politikos komiteto susitikime.

### **7.1 Dalyvavimas ES komitetų ir darbo grupių susitikimuose, bendroje veikloje, projektuose**

2013 m. Tarnyba gavo 59 pakvietimus į susitikimus vartotojų teisių apsaugos klausimais užsienio valstybėse. Tarnybos atstovai dalyvavo 32 susitikimuose. 2013 m. įvyko po du ES Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo komiteto (CPC) ir ES vartotojų politikos tinklo (CPN) susitikimus.

2013 m. Tarnybos atstovai dalyvavo ir Lietuvos patirtį pristatė EK rengiamuose Nesąžiningos komercinės veiklos darbo grupių susitikimuose elektroninės komercijos ir kelionių srityje. Taip pat buvo organizuotos dvi ES Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo komiteto darbo grupės, skirtos oro kelionių teisėms ir vartotojų teisių pažeidimams dėl išmaniųjų telefonų naudojamų programėlių. Pastarosios darbo grupės veikloje Tarnyba planuoja aktyviai dalyvauti ir

2014 m., siekiant pasisemti kitų šalių patirties sprendžiant vartotojų teisių apsaugos problemas, susijusias su išmaniųjų telefonų naudojimu.

Taip pat spalio mėn. Tarnybos direktorius dalyvavo EK rengtoje konferencijoje apie vartotojų elgsenos veikiamą ekonomiką. Europos vartotojų reikalų komisaras *Neven Mimica* kalbėdamas konferencijoje pabrėžė, kad elgsenos ekonomikos tyrimai tampa esminiu dalyku politikos kūrimui. Elgsenos ekonomika nereiškia daugiau reglamentavimo, bet reiškia geresnį, efektyvesnį reglamentavimą. Konferencijoje pristatyta patirtis bei padarytos išvados gali būti tikslingai panaudotos ir Lietuvoje vartotojų politikos kūrimo procese.

Tarnybos darbuotojai 2013 m. dalyvavo kasmet EK vykdomoje interneto naršymo kampanijoje (SWEET), kurios metu buvo tiriamos kelionių bilietus parduodančios interneto svetainės. Apie nustatytus pažeidimus buvo informuoti interneto svetainių administratoriai, kampanijos rezultatai pateikti EK. Dėl kai kurių pažeidimų dar vyksta tyrimai, kuriuos planuojama pabaigti 2014 m.

2013 m. Tarnyba dalyvavo EK ir Jungtinės Karalystės Sąžiningos prekybos biuro (OFT) susitarimo pagrindu vykdomame projekte „Europos nesąžiningų sutarčių sąlygų strategija“ (angl. k. „European Unfair Terms Strategy“) pagal Reglamentą Nr. 2004/2006 dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje. Įgyvendinant šį projektą buvo surengtos 3 darbo grupės, kurių metu buvo aptarti nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos perkėlimo į valstybių narių nacionalinę teisę ypatumai, skirtumai, dėl to kylančios problemos, teismų praktika, apsvarstyta galimybė sukurti duomenų bazę, kurioje būtų skelbiama naujausia informacija apie įvairiose ES valstybėse narėse priimtus kompetentingų institucijų, teismų sprendimus, susijusius su nerąžingomis vartojimo sutarčių sąlygomis bei iniciatyva parengti Direktyvos 93/13/EEB nuostatų taikymo gaires, taip formuojant vieningą visų ES valstybių narių praktiką. Šį projektą planuojama pratęsti ir 2014 m. Lietuva planuoja toliau aktyviai dalyvauti šio projekto veikloje. Taip pat 2013 m. Tarnyba dalyvavo to paties Reglamento Nr. 2004/2006 pagrindu vykdomame projekte Tėstinis teisės taikymo elektroninėje erdvėje koordinavimas“ (angl. „Internet Enforcement Continued Cooperation and Enforcement“) pagal EK ir Jungtinės Karalystės Sąžiningos prekybos biuro susitarimą Nr. 2012 92 01. Tarnybos darbuotojai dalyvavo trijuose šio projekto susitikimuose, kuriuose pristatė Lietuvos patirtį tiriant vartotojų teisių pažeidimus internetinėje erdvėje, jų apgaulės atvejus ir keitėsi gerąja praktika su kitomis projekto šalimis.

ES vartotojų teisės apsaugos srityje 2013 m. priimti keli teisės aktai, iš kurių vieni iš svarbiausių Tarnybos veikloje – Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB, bei Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB. Už pastarojo reglamento taikymą Lietuvoje atsakinga yra Tarnyba. Dauguma minėto Reglamento straipsnių bus taikomi nuo 2015 m. liepos mėn. Taigi, 2014 m. Tarnyba planuoja parengti atitinkamus teisės aktų projektus, siekiant užtikrinti tinkamą Reglamento dėl vartotojų elektroninio ginčų sprendimo taikymą.

## **7.2 Lietuvos pirmininkavimas ES Tarybai**

Vienas iš svarbiausių darbų Tarnybos tarptautinėje veikloje buvo Lietuvos pirmininkavimo ES Tarybai laikotarpiu, kai Tarnybos direktorius pirmininkavo Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupės posėdžiams, kuriuose buvo svarstomas Pasiūlymas dėl Kelionių paketų ir kelionės paslaugų rinkinių direktyvos (toliau – Pasiūlymas).

Reaguodama į vis aktyvesnius kelionių sektoriaus įmonių, vartotojų ir teisės aktų leidėjų raginimus atnaujinti Direktyvą dėl kelionių paketų ir pritaikyti ją prie skaitmeninio amžiaus poreikių, ES 2013 m. liepos 9 d. pateikė minėtą Pasiūlymą. Šiuo metu galiojanti Kelionių paketų direktyva priimta 1990 m., kai žmonės atostogų keliones pirkdavo kelionių agentūrose, paprastai pasirinkdami iš anksto sudarytus visų reikalingų paslaugų paketų. Tačiau per daugiau kaip 20 metų kelionių rinka labai pasikeitė – pirmiausia dėl interneto. Daugelis jų savarankiškai planuoja savo keliones, atskirai pirkdami viešbučius, skrydžius bei automobilių nuomos paslaugas. Kelionių rinką

labai pakeitė ir oro transporto sektoriaus liberalizavimas – rinkoje atsirado pigesnių ir prieinamų lėktuvo bilietų.

Pagrindinės naujovės vartotojams, numatytos Pasiūlyme dėl Kelionių paslaugų paketų ir kelionės paslaugų rinkinių direktyvos:

- griežtesnė priemokų kontrolė;
- daugiau teisių kelionės atšaukimo atveju;
- geresnis informavimas apie įsipareigojimus;
- geresnė žalos atlyginimo tvarka;
- galimybė kreiptis į informacijos centrą, jeigu kelionėje kiltų nesklandumų.

Pasiūlymas pradėtas svarstyti ES Tarybos Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupėje 2013 m. rugsėjo mėn., įvyko 4 darbo grupės posėdžiai. Darbo grupei pirmininkavo Tarnybos direktorius.

Pirmojo posėdžio metu buvo aptartas Komisijos vykdytas Pasiūlymo nuostatų poveikio vertinimas. Jo metu buvo analizuojamas galimas naujojo teisės akto poveikis ekonomikai (vartotojams, verslui, konkurencingumui), socialiniams klausimams, aplinkai, reguliavimo išlaidoms, taip pat aptartas Pasiūlymo atitikimas subsidiarumo ir proporcingumo principams, ir kt.

Kituose posėdžiuose svarstant Pasiūlymo nuostatas daugiausia diskusijų kilo dėl šių klausimų:

- Sąvokų „kelionės paslaugų paketas“ ir „kelionės paslaugų rinkinys“ bei jų atskyrimo kriterijų. Kelionės paslaugų rinkinio sąvoka yra nauja – tai tokie deriniai, kai agentai per susietąsias užsakymo sistemas tikslingai skatina įsigyti papildomų kelionės paslaugų ar kai keliautojas sudaro sutartis su atskirais pavieniais paslaugų teikėjais ir kai nėra jokių paketams būdingų ypatumų (pvz., bendros ar galutinės kainos). Pavyzdžiui, transportą ir viešbutį vartotojai gali užsisakyti iš to paties kelionės organizatoriaus, tačiau išsinuomoti automobilį jie gali ir svetainėje, kurioje pirko lėktuvo bilietą.

- Daug diskusijų buvo dėl kitų svarbiausių Direktyvos terminų apibrėžčių: svarstyta, ar turėtų būti naudojama sąvoka „keliautojas“, ar „vartotojas“, kaip turėtų būti apibrėžiamos „neišvengiamos ir nepaprastos aplinkybės“, ir kt.

- Taip pat diskutuota dėl informacijos pateikimo apie vizos ir paso reikalavimus bei apytikrą vizos išdavimo terminą bei kainą – tai ypač svarbu keliaujantiems į trečiąsias šalis. Valstybių narių delegacijoms aktualus klausimas yra kelionės kainos keitimas – Direktyva numato, kad kaina gali būti didinama ir mažinama ne daugiau kaip 10 proc. Kainos pokyčiams turi įtakos kuro kaina, valiutos kurso svyravimai, įvairūs mokesčiai ir rinkliavos.

- Posėdžių metu diskutuota apie vertinamuosius kriterijus, tokius kaip „(ne)reikšmingi pakeitimai“, „deramas pranešimas“, „protingas ir pagrįstas terminas“, ir galimybę juos sukonkretinti. Aktualus klausimas yra keturiolikos dienų terminas, per kurį turi būti grąžinami pinigai vartotojui nutraukus sutartį. Svarstant Pasiūlymo 11 straipsnį daugiausia diskusijų kilo dėl organizatoriaus ir kelionių agentūrų atsakomybės bei šių nuostatų suderinimo lygio, atsižvelgiant į skirtingas valstybių narių sistemas. Taip pat diskutuota dėl išlaidų dydžio padengiant nakvynės išlaidas ir šių išlaidų apribojimo tam tikriems asmenims bei suderinimo su Oro keleivių teisių reglamento nuostatomis.

2014 metais Pasiūlymo svarstymas ES Tarybos Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupėje bus toliau tęsiamas pirmininkaujant Graikijai.

Taip pat spalio 3 – 4 d. Tarnyba kartu su EK bei EVC organizavo Lietuvos pirmininkavimui ES Tarybai skirtą konferenciją „Prioritetinės vartotojų teisių apsaugos kryptys ES: vartotojų žalos atlyginimas“. Renginyje dalyvavo 104 asmenys, iš kurių daugiau nei pusė buvo atvykę iš ES valstybių narių atsakingų institucijų. Pranešimus skaitė EK, Europos vartotojų organizacijos (BEUC), verslo organizacijų, teismų atstovai, akademikai. Vartotojų žalos atlyginimas yra vienas svarbiausių kasdieniniame teismų, valstybinių ir nevyriausybinų vartotojų teisių apsaugos institucijų, organizacijų darbe. Išsakyta kritika skatina pasitempti ir imtis konkretnių politinių sprendimų tiek ES, tiek ir konkrečių valstybių narių mastu, kad vartotojų patiriama žala būtų atlyginama greičiau, kokybiškiau, skaidriau ir pigiau.



## 8. Projektai, tyrimai ir kita veikla

### 8.1 ES ir kiti projektai

2013 m. Tarnyba dalyvavo EK ir Jungtinės Karalystės Sąžiningos prekybos biuro (OFT) susitarimo pagrindu vykdomame projekte „Europos nesažiningų sutarčių sąlygų strategija“ (angl. k. „European Unfair Terms Strategy“) pagal Reglamentą Nr. 2004/2006 dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje.

Taip pat 2013 m. Tarnyba dalyvavo to paties Reglamento Nr. 2004/2006 pagrindu vykdomame projekte Tęstinis teisės taikymo elektroninėje erdvėje koordinavimas“ (angl. „Internet Enforcement Continued Cooperation and Enforcement“) pagal EK ir Jungtinės Karalystės Sąžiningos prekybos biuro susitarimą Nr. 2012 92 01.

2013 m. pabaigoje Tarnyba kaip partneris pradėjo dalyvauti vartotojų asociacijos „Lietuvos vartotojų institutas“ vykdomame projekte „Nevyriausybinių ir valstybinių organizacijų bendradarbiavimas kuriant bei įgyvendinant vartotojų švietimo modelį“.

Informacinės visuomenės plėtros komiteto 2012 m. gegužės 31 d. įsakymu Nr. T-92 „Dėl finansavimo skyrimo projektams pagal Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ įgyvendinimo priemonę Nr. VP2-3.1-IVPK-14-K „Pažangios elektroninės paslaugos“ skyrė finansavimą Tarnybos projekto „Vartotojų teisių informacinės sistemos sukūrimas“ (toliau – VTIS) įgyvendinimui. 2013 m. Tarnyba tęsdama VTIS projekto vykdymą atliko užsienio šalių „vieno langelio“ principo gerosios praktikos analizę, parengė „vieno langelio“ principo įgyvendinimo koncepciją ir išanalizavo prevencinių elektroninių paslaugų aplinkos ir verslo subjektų poreikius. Buvo patvirtinti semantinės paieškos, prevencinių elektroninių paslaugų bei „vieno langelio“ principų veikiančių institucijų modeliai. 2013 m. rugpjūčio 8 d. buvo paskelbtas atviras konkursas projekto „Vartotojų teisių informacinės sistemos sukūrimas“ informacinės sistemos sukūrimo paslaugų pirkimas. 2013 m. gruodžio 31 d. įvyko atviro konkurso projekto „Vartotojų teisių informacinės sistemos sukūrimas“ informacinės sistemos sukūrimo paslaugų pirkimo vokų atidarymo procedūra.

### 8.2 Lietuvos gyventojų ir verslininkų apklausa apie vartotojų teises

#### *2013 m. Vartotojų apklausos duomenys*

Tarnybos užsakymu 2013 m. gruodžio mėnesį Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras „Vilmorus“ atliko vartotojų tyrimą ir verslo subjektų apklausą apie vartotojų teises: vartotojų teisių pažeidimus, informuotumą vartotojų teisių apsaugos klausimais, elgseną, susidūrus su vartotojų teisių pažeidimais taip pat jų pasitikėjimą vartotojų teises ginančiomis institucijomis.

Šiuo metu yra daugiau gyventojų, kurie yra patenkinti savo informuotumu vartotojų teisių apsaugos klausimais – 39 proc., negu tų, kurie tokios informacijos stokoja – 34 proc. Nepatenkintų dalis yra mažiausia nuo 2008 m. Labiau informacijos pakanka jaunesniems, geriau išsilavinusiems ir daugiau uždirbantiems respondentams.

Pagrindiniu informacijos šaltiniu apie vartotojų teises išlieka televizija – 72 proc. Antras pagal populiarumą informacijos kanalas yra internetas – 35 proc., tačiau yra gyventojų grupių, kuriose internetas užima pirmąją vietą – tai jaunimas, specialistai su aukštuoju išsilavinimu. Trečioje vietoje yra minimas respublikinis radijas – 25 proc., o ketvirtoje – respublikinė spauda – 16 proc. Respublikinės spaudos reikšmė informuojant gyventojus apie vartotojų teises nuosekliai mažėja.

Dalyvavimas vartotojų švietimui skirtuose seminaruose yra mažesnis nei 2012 m., tačiau daugmaž tokiam pat lygį kaip 2006 – 2011 m. – 4 proc.

Dėl nusipirkto nekokybiškos prekės ar suteiktos nekokybiškos paslaugos didžioji dauguma vartotojų – 86 proc., kaip ir ankstesniais metais, pirmiausia kreiptųsi į pardavėją ar paslaugų teikėją. Dažniausiai – 67 proc. vartotojų norėtų, kad prekė būtų pakeista (arba suteikta nauja paslauga), o taip pat – 58 proc. norėtų, kad būtų gražinti pinigai.

Virš pusės gyventojų – 53 proc. – žinotų, kur kreiptis, jeigu pardavėjas/ paslaugų teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius. Daugiausia tokių tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą, aukštesnių pajamų grupėje, vilniečių.

Dažniausiai būtų kreipiamasi į Tarnybą – 56 proc., į visuomenines vartotojų teisių gynimo organizacijas kreiptusi žymiai mažiau – 17 proc.

2013 m. 25 proc. gyventojų nurodė, kad buvo pažeistos jų, kaip vartotojų, teisės, nuo 2011 m. pastebima mažėjimo tendencija (2011 m. – 32 proc., 2012 m. – 29 proc., 2013 m. – 25 proc.).

35 proc. gyventojų teigia, kad jiems ar jų šeimos nariams per metus yra tekę įsigyti nekokybišką prekę. 19 proc. gyventojų ar jų šeimų nariams per metus laiko buvo suteikta nekokybiška paslauga, su nesąžininga komercine veikla teko susidurti 15 proc. apklaustųjų, su klaidinančia reklama susidūrė 24 proc. gyventojų. Lyginant su ankstesniais metais, respondentai rečiau skundžiasi dėl nekokybiškų prekių, paslaugų, nesąžiningos komercinės veiklos, klaidinančios reklamos.

Per 12 mėn. dėl vartotojų teisių pažeidimų raštu kreipėsi į pardavėją 6 proc. gyventojų. Nuo 2008 m. šis skaičius praktiškai nesikeičia. Skaičiuojant nuo tų respondentų, kurių vartotojų teisės buvo pažeistos, atitinkamas skaičius būtų 24 proc. Į vartotojų teises ginančias įstaigas teko kreiptis panašiam gyventojų skaičiui – 5 proc. Iš tų vartotojų, kurių teisės buvo pažeistos, tokių yra 22 proc. Respondentai, kurie per 12 mėn. kreipėsi į vartotojų teises ginančias įstaigas, nurodė, kad jie ten kreipėsi dėl šių priežasčių: dėl maisto produktų kokybės – 34 proc., dėl ne maisto produktų kokybės – 41 proc., dėl paslaugų kokybės – 23 proc. Kitos priežastys buvo minimos žymiai rečiau.

Respondentai, kurių vartotojų teisės buvo pažeistos, tačiau jie nesikreipė į vartotojų teises ginančias institucijas, dažniausiai nurodė, kad jie nenorėjo gaišti savo laiko rašydami prašymą – 57 proc.

Apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) žino 34 proc. respondentų. Nuo 2011 m. dalis žinančių po truputį daugėja. Dažniau apie šią galimybę žino turintys aukštąjį išsilavinimą, aukštesnių pajamų grupę, specialistai. Dauguma gyventojų – 80 proc. – žino ar yra girdėję apie Tarnybą, ir per metus žinomumas kiek padidėjo. Tarnybą žino absoliuti dauguma turinčių aukštąjį išsilavinimą – 92 proc., aukštesnių pajamų grupę – 94 proc.

Palankiai vertinančių Tarnybos veiklą dalis yra panaši į 2012 m. rezultatą (dabar 25 proc., o buvo 24 proc.). Nepalankiai Tarnybą vertina 9 proc. (mažiausiai nuo 2010 m.).

Lyginant su ankstesniais metais, sumažėjo teigiančių, kad Tarnyba neturi pakankamai teisinių galių užtikrinti vartotojų teisių apsaugą (dabar 15 proc., o buvo 21 proc.), teigiamų vertinimų 2013 m. – 30 proc. (o buvo 28 proc.). 6 proc. respondentų yra pasinaudoję Tarnybos paslaugomis ar teikiama informacija. Paslaugomis ar teikiama informacija dažniau naudojasi specialistai – 14 proc., turintys aukštąjį išsilavinimą – 10 proc.

Daugiau yra tų, kurie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina teigiamai (31 proc.), negu neigiamai (19 proc.). Tai geriausias rezultatas nuo 2010 m.

2013 m. pirmą kartą anketoje buvo pateiktas klausimas apie bankų įkainius. Absoliuti dauguma gyventojų – 91 proc. nurodė, kad bankų įkainiai už pavedimų vykdymą yra per dideli.

Per metus laiko pagerėjo vartotojų teisių pažeidimų indeksas, informuotumo apie vartotojų teises indeksas, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas. Kiek sumažėjo vartotojų aktyvumo indeksas. Bendrasis Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas yra aukščiausias nuo 2010 m. (+2,6). Padidėjo ir yra aukščiausias nuo 2010 m. taip pat ir Tarnybos įvaizdžio indeksas (+5,4).

Regioniniu pjūviu Bendrasis Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas yra aukščiausias Šiaulių (+11,1) ir Panevėžio (+14,6) regione, o žemiausias – Kauno regione (-6,0).

Kalbant apie socialinius demografinius ypatumus, reikia pažymėti, kad didžiųjų miestų gyventojams (ypač vilniečiams), turintiems aukštąjį išsilavinimą, turintiems aukštesnes pajamas, jaunesniems, tačiau brandiems gyventojams (30 – 39 m.), yra būdinga, kad jie geriau informuoti apie vartotojų teisių apsaugą, žino, kur kreiptis, ir dažniau kreipiasi esant pažeidimams, geriau žino Tarnybą, dažniau naudojasi Tarnybos paslaugomis ir geriau vertina vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje apskritai.

### **2013 m. Ūkio subjektų apklausos duomenys:**

2013 m. Vartotojų teisių apsaugą teigiamai vertina 43 proc. verslininkų. Rezultatas yra geresnis, negu 2011 m. ir 2012 m. (teigiamų vertinimų atitinkamai buvo 32 proc. ir 40 proc.).

Vertindami teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisinę apsaugą, apklausti verslininkai dažniausiai pritarė teiginiui, kad teisės aktai apsaugo gamintojus/ paslaugų tiekėjus nuo nepagrįstų pretenzijų – 44 proc. (2012 m. tokių buvo 26 proc.). Antroje vietoje – teiginys, kad teisės aktai yra pagrįsti – 42 proc. (buvo 35 proc.). Padaugėjo teigiančių, kad teisės aktai efektyviai gina vartotojus – 40 proc. (buvo 31 proc.). Tik nedaugelis – 22 proc. – respondentų nurodė, kad teisės aktai yra per griežti gamintojo/ paslaugų tiekėjo atžvilgiu (buvo 18 proc.).

Dauguma respondentų nurodė, kad vartotojų teisių įgyvendinimas skatina sąžiningą konkurenciją – 67 proc. Prieš metus tokių buvo 7 procentiniais punktais mažiau – 60 proc.

2013 m. padaugėjo verslininkų manančių, kad bendradarbiavimas tarp verslo ir valstybės institucijų yra pakankamas – 34 proc., 2012 m. bendradarbiavimą teigiamai vertino 27 proc., verslininkų.

Nuo 2011 m. sumažėjo teigiančių, kad vartotojai reguliariai kreipiasi dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų: 2011 m. – 17 proc., 2012 m. – 14 proc., 2013 m. – 9 proc. Dar 24 proc. nurodė, kad dėl netinkamos kokybės kreipiamasi kartais. Dažniausiai įmonės siekia susitarti su vartotoju nesikreipiant į teismą.

Įmonių, kurios yra patvirtinusios ginčų su vartotojais sprendimo taisyklės, dalis nesiekia trečdaliao (29 proc.). Dažniau tai stambesnės įmonės. Tik nedidelė dalis verslininkų žino ir yra pasirašę sąžiningos verslo praktikos kodeksą – 12 proc. Nuo 2011 m. rezultatas praktiškai nepakito.

Dauguma verslininkų žino apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) – 61 proc. (prieš du metus tokių buvo 56 proc., o prieš metus – 69 proc.). Pagrindinis motyvas, kas paskatintų įmonę dalyvauti AGS procese – išsaugota reputacija – 65 proc.

Arti pusės respondentų manymu, Lietuvos verslininkai pakankamai arba greičiau pakankamai yra informuoti apie vartotojų apsaugą – 45 proc., prieš metus tokių buvo 50 proc. (tačiau prieš du metus ženkliai mažiau – 37 proc.).

Praktiškai visi verslininkai žino ar bent yra girdėję apie Tarnybą – 98 proc. (panašus rezultatas buvo gautas ir ankstesniais metais). 27 proc. verslininkų naudojami Tarnybos paslaugomis ar Tarnybos teikiama informacija (panašus skaičius buvo ir anksčiau). Tie, kurie naudojami Tarnybos paslaugomis ar teikiama informacija, palankiai įvertino Tarnybos veiklą: Tarnybos veiklą apskritai – 70 proc. (buvo 62 proc.), bendradarbiavimą sprendžiant vartotojų ir pardavėjų ginčus – 57 proc. (buvo 51 proc.).

Trečdalis verslininkų yra lankęsi Tarnybos interneto puslapyje. Didžioji dauguma – 71 proc. apsilankiusių Tarnybos tinklalapyje pateiktą informaciją vertina teigiamai.

### **8.3 Kokybės vadybos sistemos įgyvendinimas**

Tarnybos veikla valdoma pagal ISO 9001/LST EN ISO 9001:2008 standarto reikalavimus. 2013 m. gegužės 14 d. atliktas antrasis sertifikuotos valstybės vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimo srityje kokybės vadybos sistemos priežiūros auditas.

Audito metu nustatyta, kad kokybės vadybos sistema yra prižiūrima, išlaiko vientisumą besikeičiant darbuotojams, teisiniams reikalavimams. Pokyčiai įvertinami ir į juos atsižvelgiama, vidaus audito atliekami pagal planą, vadovybinė vertinamoji analizė atliekama detalai, numatomos stiprintinos kokybės vadybos sistemos vietos. Audituoti darbuotojai žino savo atsakomybes vadybos sistemoje ir asmeninį indėlį, siekiant politikos ir tikslų. Stipriosiomis vadybos sistemos pusėmis įvardinta vadovybės požiūris, įsipareigojimai kokybei ir tinkama personalo kompetencija.

## **9. Viešosios įstaigos EVC veikla**

Europos vartotojų centrų tinklas ECC-Net (toliau – ECC-Net) – EK iniciatyva sukurtas tinklas, kurį sudaro Europos vartotojų centrai ES valstybėse narėse, Norvegijoje ir Islandijoje. ECC-

Net nagrinėja vartotojų prašymus dėl informacijos suteikimo ir skundus dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje nei vartotojo gyvenamosios vietos ES valstybėje narėje bei Norvegijoje ir Islandijoje. ECC-Net paslaugos yra nemokamos. EVC paslaugas teikia nuo 2005 metų.

Per 2013 m. EVC specialiose EVC tinklalapio [www.ecc.lt](http://www.ecc.lt) direktorijose, socialiniame informacijos keitimosi ir bendravimo tinklalapyje „Facebook“ talpino informaciją apie ES ir nacionalinę teisę. Informacija buvo prieinama ir EVC patalpose. EVC sukaupta informacija (lankstinukai, brošiūros) apie vartotojų teisių apsaugą ES buvo platinama seminarų mokymosi įstaigose metu. Parengė ir išleido informacines kišenines korteles apie oro keleivių teises (lietuvių kalba).

EVC 2013 m. birželio 27 d. Tarptautiniame Vilniaus oro uoste suorganizavo renginį, kurio metu keleiviai buvo informuojami apie jų teises keliaujant oru. Renginio metu EVC atstovai dalino informacinę medžiagą, atsakinėjo į vartotojų pateiktus klausimus ir teikė patarimus vartotojams. Prie renginio prisidėjo Tarnybos atstovai. Taip pat EVC išplatino per BNS 5 spaudos pranešimus, parengė 7 straipsnius spaudoje, o taip pat 25 publikacijas internete apie EVC ir jo veiklą.

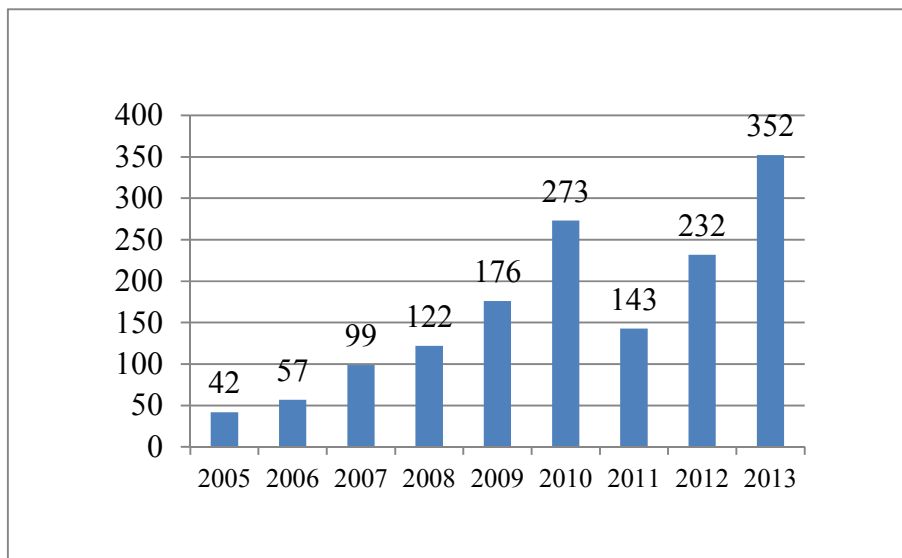
2013 m. EVC tinklalapyje [www.ecc.lt](http://www.ecc.lt) buvo pateikiamos nuorodos į „Skype“ ir socialinį informacijos keitimosi ir bendravimo tinklą „Facebook“, kur vartotojai galėjo tapti EVC gerbėjais, gauti naujausią informaciją apie EVC veiklą, išreikšti savo nuomonę ir aptarti klausimus, susijusius su vartotojų teisių apsauga ES. Palaikė profilį ir organizavo konkursus geolokaciniame socialiniame tinkle „Foursquare“, kuriame taip pat yra viešinamas EVC ir ECC-Net.

EVC 2013 m. suorganizavo 39 seminarus apie vartotojų teises ES. Kartu su Tarnyba ir M. Romerio universitetu suorganizavo mokslinę-praktinę konferenciją, padėjo Tarnybai organizuojant Lietuvos pirmininkavo renginį, suorganizavo ECC-Net jungtinio projekto pristatymo konferenciją, dalyvavo ir skaitė pranešimus įvairiose konferencijose. Iš viso EVC atstovai 2013 m. su EVC vykdoma veikla ir vartotojų teisėmis ES supažindino 1541 vartotoją. Surengė 64 radijo ir 4 TV reportažus apie vartotojų teises ES. Bendradarbiavo su Europos informacijos centru („Europe Direct“), FIN-NET, SOLVIT, Civilinės Aviacijos Administracijos, EK atstovybės Lietuvoje, Vartotojų teisių apsaugos centro (nevyriausybinių organizacija), Lietuvos vartotojų institutu, Lietuvos vartotojų organizacijų aljansu (nevyriausybinių organizacija), M. Romerio universiteto ir Tarnybos atstovais.

2013 m. EVC gavo 730 informacijos paklausimus ir į juos visus atsakė (100 proc.) (iš viso pagal susitarimą dėl finansavimo buvo numatyta gauti 520 informacijos paklausimų per 2013 m.). Užregistravo 119 vartotojų paprastuosius skundus ir juos visus išnagrinėjo.

Tarpininkaudamas sprendžiant vartotojų ginčus su pardavėju ar paslaugos teikėju dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose ES valstybėse, EVC gavo 352 vartotojų skundus, iš kurių 248 skundai yra išnagrinėti. Daugiausia skundų gauta dėl oro keleivių teisių pažeidimų (133 skundai/38 proc.), netinkamos kokybės prekių bei paslaugų (114 skundai/32 proc.) ir elektroninės prekybos (89 skundai/25 proc.), kitų sričių (16 skundai/5 proc.). Pagal šalis daugiausiai skundų EVC gavo dėl Jungtinės Karalystės (14 proc.), Vokietijos (8 proc.), Italijos (7 proc.), Latvijos ir Airijos (po 6 proc.) prekių pardavėjų ar paslaugų teikėjų. Kitų ES šalių vartotojai kreipėsi dėl prekių pardavėjų ar paslaugų teikėjų Lietuvoje (29 proc.).

*EVC gauti vartotojų skundai, vnt.*



EVC 2013 m. dalyvavo 4 jungtiniuose projektuose: dėl paslaugų vidaus rinkoje (Direktyva 2006/123/EK), kuriam vadovauja EVC Airijoje; dėl internetinės prekybos pasitikėjimo ženklais, kuriam vadovauja EVC Švedijoje; dėl internetinės prekybos apgaulių, kuriam vadovauja EVC Lietuvoje; dėl mokėjimo grąžinimo, susijusio su atsiskaitymais mokėjimo ir kreditinėmis kortelėmis, kuriam vadovauja EVC Norvegijoje. Projektų tyrimų rezultatai yra publikuojami EVC interneto svetainėje.

#### **10. Finansinė parama vartotojų asociacijoms**

2013 vasario 14 d. paskelbtas kvietimas teikti paraiškas. Įvertinta vartotojų asociacijų administracinė atitiktis Finansinės paramos vartotojų asociacijų taisyklėmis nustatytiems reikalavimams. Šių taisyklių nustatyta tvarka užregistruotos ir pateiktos tarpinstitucinės komisijos vertinimui 7 vartotojų asociacijų paraiškos finansinei paramai gauti. Organizuotas bei administruotas Komisijos darbas. Sudarytos sutarys su vartotojų asociacijomis, pagal kurias, vadovaujantis Teisingumo ministro įsakymais, asociacijoms skirta finansinė parama (3 asociacijos, 4 projektai).

Vienos iš 4 priemonių programos/projektų įgyvendinimo ataskaita įvertinta bei patvirtinta Tarnybos direktoriaus įsakymu (projektas buvo įgyvendinamas iki 2013 m. rugsėjo 15 d.) Kitų 3 priemonių programų/projektų, kurie buvo vykdomi iki 2013 m. gruodžio 16 d. ataskaitos, vadovaujantis Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklėmis bei sudarytomis Sutartimis bus įvertintos 2014 m.

#### **11. Programos įgyvendinimo rezultatai (vertinimo kriterijų įvykdymas)**

##### **2013 M. VERTINIMO KRITERIJŲ SUVESTINĖ**

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	2013 m. planas	2013 m. Įvykdymas	Įvykdymo proc.
4.	(R-0201-01-01) Pardavėjų ir paslaugų teikėjų, vykdančių Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimus, priimtus išnagrinėjus vartotojų, pardavėjų ir paslaugų teikėjų ginčus ne teismo tvarka, skaičiaus padidėjimas, proc.	1 proc.	-27 proc.	-2700 proc.

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	2013 m. planas	2013 m. Įvykdymas	Įvykdymo proc.
5.	(R-0201-01-02) Konsultacijų verslo subjektams skaičiaus didėjimas palyginti su praėjusiais metais, proc.	1 proc.	1 proc.	100 proc.
6.	(P-0201-01-01-01) Taikiai išspręsti vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų dalis nuo bendro nagrinėtų ginčų skaičiaus, proc.	43 proc.	35 proc.	81 proc.
7.	(P-0201-01-01-02) Priimtų nutarimų dėl vartojimo sutarčių nesažiningų sąlygų taikymo skaičius, vnt.	125	132b	106 proc.
8.	(P-0201-01-01-03) Vykdytų visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonių skaičius žiniasklaidoje, vnt.	205	210	102 proc.
9.	(P-0201-01-01-04) Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc.	54 proc.	53 proc.	98 proc.
<b>Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2013 m. metiniame veiklos plane numatyti vertinimo kriterijai</b>				
10.	Įvykdytos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos 2013 metų įgyvendinimo priemonės, proc.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
11.	Laiku pateiktos pastabos ir pasiūlymai dėl kitų institucijų pateiktų derinti teisės aktų projektų.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
12.	Laiku pateiktos išvados teismams pagal visus gautus teismų prašymus.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
13.	Atlikta vartojimo sutarčių stebėseną (monitoringas) elektroninės prekybos srityje.	11	13	118 proc.
14.	Išnagrinėtų vartotojų ir kitų asmenų raštiškų prašymų (skundų) skaičius.	700	1598	228 proc.
15.	Atsakytų vartotojų ir kitų asmenų kreipimūsi, pateiktų žodžiu, telefonu, elektroniniu paštu, skaičius.	9900	10571	107 proc.
16.	Išnagrinėtų Produktų saugos įstatymo ir Maisto įstatymo pažeidimo bylų procentinė išraiška nuo einamaisiais metais turimų bylų, proc.	80 proc.	89 proc.	111 proc.
17.	Išnagrinėtų Reklamos įstatymo, Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų bylų procentinė išraiška nuo einamaisiais metais turimų bylų, proc.	80 proc.	90 proc.	112 proc.
18.	Apibendrinta ir tarnybos interneto svetainėje paskelbta valstybės ir savivaldybių institucijų pateikta informacija pagal Informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarkos aprašą iki 2013 m. balandžio 15 d.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
19.	Įgyvendintų tarptautinių bendradarbiavimo projektų ir kitų bendrosios veiklos priemonių skaičius.	1	1	100 proc.

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	2013 m. planas	2013 m. Įvykdymas	Įvykdymo proc.
20.	ES darbo grupių ir komitetų pasitarimų, susitikimų, kuriuose dalyvavo Tarybos atstovai, skaičius.	30	32	107 proc.
21.	Kokybės vadybos sistemos vidaus auditų planavimo dokumentų skaičius. 1 vnt.	1	1	100 proc.
22.	Atlikta kokybės vadybos sistemos vertinamoji analizė. 1 vnt.	1	1	100 proc.
23.	EVC išnagrinėtų vartotojų skundų skaičius.	255	248	97 proc.
24.	EVC gautų ir atsakytų informacinių paklausimų skaičius.	520	730	140 proc.
25.	EVC viešinimo ir informavimo priemonių (suorganizuotų seminarų, parengtų publikacijų internete, spaudoje, reportažų radijuje, televizijoje) skaičius.	30	139	460 proc.
26.	Dalyvavimas Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) susitikimuose.	2	2	100 proc.
27.	Dalyvavimas bendruose Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) projektuose su kitų valstybių Europos vartotojų centrais.	4	4	100 proc.
28.	Įvertintos programų įgyvendinimo ir projektų lėšų panaudojimo ataskaitos.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
29.	ES Tarybos darbo grupių susitikimų, kuriuose dalyvavo Tarybos atstovai, skaičius. 20 komandiruočių.	20	16	80 proc.
30.	Surengtas renginys (B lygio renginys).	1	1	100 proc.

### ***Paaškinimai dėl nepasiektų ar viršytų vertinimo kriterijų reikšmių***

*1. Pardavėjų, paslaugų teikėjų, vykdančių Tarybos sprendimus, priimtus išnagrinėjus pardavėjų, paslaugų teikėjų ir vartotojų ginčus ne teismo tvarka, skaičiaus padidėjimas, proc.*

Gavusi vartotojo prašymą išnagrinėti tarp jo ir pardavėjo, paslaugos teikėjo kilusį ginčą vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, Taryba pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui sutaikinti ir siūlo ginčą spręsti taikiai. Jeigu užbaigti ginčą taikiai susitarimu nepavyksta, Taryba priima sprendimą dėl ginčo. Vartotojų teisių apsaugos įstatymas nustato, kad ginčus nagrinėjanti institucija (šiuo atveju – Taryba), išnagrinėjusi vartotojo prašymą, priima vieną iš šių sprendimų: 1) patenkinti vartotojo reikalavimą, 2) iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimą, 3) atmesti vartotojo prašymą.

Iš viso 2013 m. Taryboje buvo priimti 657 nutarimai patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus, iš kurių buvo įvykdyta 38 proc. nutarimų.

Lyginant 2013 ir 2012 metų duomenis, Tarybos priimamų nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai buvo patenkinti arba patenkinti iš dalies, įvykdymo procentas sumažėjo 27 proc. Šio

kriterijaus neįvykdymas daugiausiai sietinas su dideliu vartotojų skundų skaičiumi dėl kelių bendrovių, kurios 2013 m. piktybiškai nevykdė Tarnybos nutarimų, veiksmų. Tarnyba savo ruožtu kreipėsi į teismą dėl vartotojų viešojo intereso gynimo. Taip pat pažymėtina, jog kriterijaus reikšmė lyginant su ankstesniais metais yra neigiama ir dėl to, jog 2012 m. šio kriterijaus reikšmė buvo smarkiai viršyta (padidėjimas 2012 m. palyginus su 2011 m. viršijo planuotą 2012 m. vertinimo kriterijaus reikšmę 30 proc.). Analizuojant ketverių paskutiniųjų metų šio rodiklio tendencijas, kuomet jo reikšmės buvo 2010 m. – 34 proc., 2011 m. – 35 proc., 2012 m. – 65 proc., 2013 m. – 38 proc., matyti, kad vykdymas yra tolygus ir linkęs didėti.

*2. Taikiai išspręsti vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčai, proc. nuo bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka nagrinėtų ginčų skaičiaus.*

Gavusi vartotojo prašymą išnagrinėti tarp jo ir pardavėjo (paslaugos teikėjo) kilusį ginčą vartotojų ginčų sprendimo ne teismo tvarka, Tarnyba pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui (paslaugų teikėjui) sutaikinti ir kreipiasi į pardavėją (paslaugų teikėją) paaiškindama teisės aktų nuostatas bei siūlydama ginčą spręsti taikiai. 2013 metais Tarnyboje ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 1405 ginčai, iš jų 468 ginčai išspręsti taikiai t.y. 35 proc. nuo visų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų ginčų skaičiaus, 8 proc. mažiau, nei buvo planuota.

Šio kriterijaus nevykdymui didelę įtaką darė kelios priežastys. 2013 m. buvo gauta daug vartotojų skundų dėl kelių bendrovių, teikusių prekes ir paslaugas (dėl neįvykusių kultūros renginių, kelionių agentūrų veiklos, medicininės paskirties produktų, apgyvendinimo ir laisvalaikio paslaugų, prekių ir paslaugų, įsigyjamų perkant kuponus internetu ir kt.) dideliame vartotojų ratui, veiksmų. Bendrovės nevykdė Tarnybos priimtų nutarimų ir nebuvo linkusios ginčų spręsti taikiai. Tokia situacija lėmė tai, kad 2013 m. mažiau ginčų buvo išspręsta taikiai. Bendrovėms atsisakius ginčus spręsti taikiai, ginčo nagrinėjimo procedūra baigiama priimant Tarnybos sprendimą arba nutraukiant ginčo nagrinėjimą. Manytina, kad Tarnybos priimamų sprendimų neprivalomumas, poveikio priemonių nebuvimas turi tiesioginę įtaką šio rodiklio reikšmės sumažėjimui.

*3. Priimtų nutarimų dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo skaičius, vnt.*

2013 m. Tarnybai buvo numatyta priimti 125 nutarimus dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, tačiau Tarnyba priėmė daugiau – 132, todėl nežymiai viršijo numatytą planą. 2012 m. buvo išnagrinėtos 135 vartojimo sutartys nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, rodiklis taip pat nežymiai viršijo planuotą (120).

Tarnyba nagrinėja vartojimo sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, kai vartotojai pateikia tokį prašymą, kai kitos institucijos persiunčia gautą vartotojo prašymą dėl sutarties įvertinimo, taip pat kai nagrinėjant vartotojų prašymus vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, tikslinga išnagrinėti ir sudarytą vartojimo sutartį, taip pat nagrinėjamos sutartys vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu pagal tais metais atliekamą atitinkamos srities vartojimo sutarčių monitoringą, be to vertinamos verslo subjektų iniciatyva pateiktos sutartys prieš jas pateikiant vartotojams pasirašyti, taip pat kai kreipiasi teismai dėl išvados pateikimo dėl vartojimo sutarties sąlygų. Todėl Tarnybos priimtų nutarimų dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo skaičius tik dalinai priklauso nuo Tarnybos veiksmų, iš esmės priklauso nuo vartotojų, verslo subjektų ir teismų kreipimusi dėl vartojimo sutarties įvertinimo.

*4. Vykdytų visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonių skaičius žiniasklaidoje, vnt.*

Vykdytą visuomenės informavimą 2013 m. buvo vadovaujamosi Tarnybos Viešųjų ryšių 2012 – 2014 m. strategija patvirtinta Tarnybos direktoriaus 2012 m. vasario 2 d. įsakymu Nr 1-26.



Apklausų duomenys rodo, kad pagrindiniai informacijos šaltiniai apie vartotojų teises yra televizija (72 proc.), internetas (35 proc.), respublikinis radijas (25 proc.) ir respublikinė spauda (16 proc.). Atsižvelgdama į tai Tarnyba, skleisdama visuomenei informaciją apie vartotojų teises, glaudžiai bendradarbiavo su šalies ir regionų žiniasklaidos priemonėmis. 2013 m. Tarnybos darbuotojai dalyvavo 17 radijo ir 24 televizijos laidose vartotojams ir verslininkams aktualiais klausimais. Pagal Tarnybos pateiktą medžiagą šalies ir regionų spaudoje išspausdinti 85 straipsniai, taip pat 84 straipsniai bei informaciniai pranešimai paskelbti šalies interneto naujienų portaluose. Įvykdytų visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonių skaičius žiniasklaidoje (radijas, televizija, spauda, internetas) – 210 (buvo planuojama 205) iš esmės atitiko planuotą.

#### 5. Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc.

Nuomonių tyrimų bendrovės „Vilmorus“ apklausos duomenimis 2013 m. vartotojų žinančių kur kreiptis, jeigu pardavėjas/ paslaugos teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius skaičius sudaro 53proc. visų vartotojų. Ataskaitiniu laikotarpiu bendras rodiklis yra vienu procentiniu punktu mažesnis nei planuota, o 2012 m. šis rodiklis buvo, 55 proc. Vertinant detalius tyrimo rodiklius atkreiptinas dėmesys, kad vartotojų žinančių, kur kreiptis jeigu pardavėjas/ paslaugos teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius nesiekia užsibrėžto rodiklio būtent Lietuvos regionuose, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose Panevėžyje – 50 proc., kituose miestuose – 49 proc., kai tuo tarpu Vilniuje – 66 proc. Atsižvelgiant į šiuos duomenis akivaizdu, kad rodikliui įtakos turėjo duomenys apskričių, kuriose nebuvo Tarnybos padalinių.

#### 6. Išnagrinėtų vartotojų ir kitų asmenų raštiškų prašymų (skundų) skaičius ir atsakytų vartotojų ir kitų asmenų kreipimūsi, pateiktų žodžiu, telefonu, elektroniniu paštu, skaičius.

2013 m. Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 1598 raštiškus asmenų prašymus (skundus), o atsakyta buvo į 10571 vartotojų ir kitų asmenų kreipimūsi, pateiktą žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu.

Palyginimui 2012 m. Tarnyboje išnagrinėtų raštu pateiktų vartotojų ir kitų asmenų prašymų (skundų, klausimų, pranešimų) ir atsakytų kreipimūsi, pateiktų žodžiu, telefonu, elektroniniu paštu, bendras skaičius sudarė 11022. 2013 m. Tarnyba viršijo numatytą planą, nes tiksliai numatyti šio kriterijaus reikšmę sudėtinga dėl to, kad jis didele dalimi priklauso nuo besikreipiančių asmenų aktyvumo.

## 12. Programos asignavimų panaudojimas

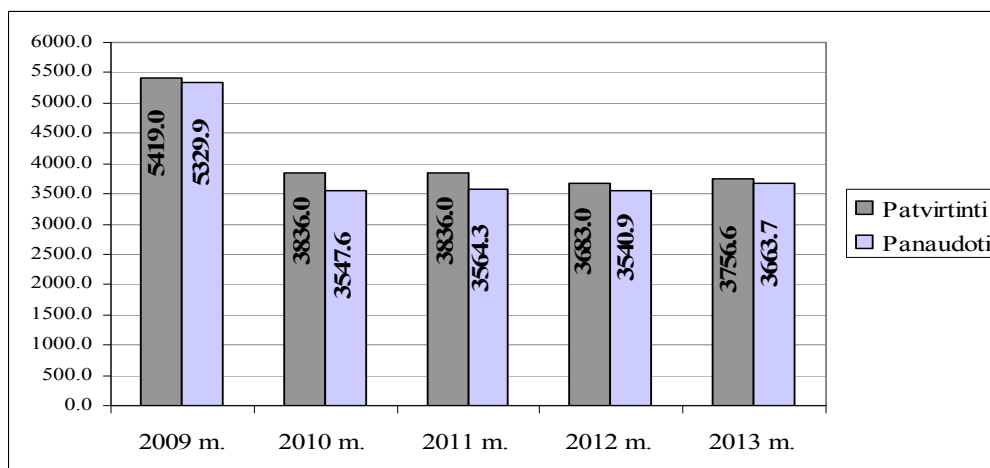
Asignavimai	Patvirtinti (patikslinti) asignavimai, tūkst. litų	Panaudoti asignavimai, tūkst. litų	Asignavimų panaudojimas, procentais
<b>Iš viso asignavimų programai 02 001 Paslaugos gyventojams ir verslui</b>	<b>3683, 0</b>	<b>3590,6</b>	<b>97,5 proc.</b>
<b>Iš viso asignavimų programai 01 004 Teisės sistema</b>	<b>73,60</b>	<b>73,1</b>	<b>99,3 proc.</b>
Iš jų pagal finansavimo šaltinius:			
1. Lietuvos Respublikos valstybės biudžetas:	3756,6	3663,7	97,5 proc.
iš jo:	3756,6	3663,7	97,5 proc.
1.1. bendrojo finansavimo lėšos			
1.2. ES ir kitos tarptautinės paramos lėšos	—	—	—

1.3. specialiųjų programų lėšos ir pajamų įmokos	—	—	—
2. Kiti šaltiniai	—	—	—

2013 m. Tarybos vykdytos Programos „Paslaugos gyventojams ir verslui“ priemonėms įgyvendinti buvo skirta – 3683,0 tūkst. Lt, iš kurių panaudota – 3590,6 tūkst. Lt. 2013 m. Taryba 81,0 tūkst. Lt nepanaudojo darbo užmokesčiui ir socialinio draudimo fondo lėšoms dėl darbuotojų kaitos, sergamumo ir mokymosi atostogų bei suteiktų motinystės atostogų. Taip pat Taryba nepanaudojo – 5,2 tūkst. Lt asignavimų skirtų prekių ir paslaugų išlaidoms, kadangi paslaugų teikėjai už gruodžio mėnesį suteiktas paslaugas pateikė sąskaitas 2014 m. sausio mėnesį. 2013 m. gruodžio 31 d. buvo nepanaudota – 6,1 tūkst. Lt skirti einamiesiems tikslams dėl EVC 2013 m. gruodžio 31 d. grąžintų Tarybai nepanaudotų lėšų likučio, kurį Taryba 2013 m. gruodžio 31 d. grąžino į valstybės izdo sąskaitą.

2013 m. Tarybos vykdytos Programos „Teisės sistema“ priemonėms įgyvendinti buvo skirta – 73,6 tūkst. Lt, iš kurių panaudota – 73,1 tūkst. Lt. 2013 m. Taryba nepanaudojo darbo užmokesčio ir socialinio draudimo fondo lėšų, skirtų pirmininkavimo funkcijas vykdysiančių asmenų skatinimui (priemokai), kadangi šie asmenys metų pabaigoje ėjo kasmetinių atostogų.

*Informacija apie Tarybos finansavimo dydžius ir pokytį nuo 2009 m. iki 2013 m. tūkst. Lt.*



### 13. Viešojo administravimo įstatymo nuostatų įgyvendinimas

#### 13.1 Verslo subjektų konsultavimo veikla

2013 m. verslo subjektams buvo suteiktos 695 konsultacijos, 2012 m. – 689 konsultacijos. Pastebėtina, kad ataskaitiniu laikotarpiu verslo subjektai dažniausiai kreipėsi konsultacijos dėl vartojimo prekių ir paslaugų, taip pat nesąžiningos komercinės veiklos bei reklamos klausimais.

Nesąžiningos komercinės veiklos, reklamos ir statybos ginčų srityje 2013 m. verslo subjektams suteiktos 218 konsultacijos: 53 proc. telefonu, 32 proc. raštu, 14 proc. elektroniniu paštu, 1 proc. žodžiu. Didžiausią verslo konsultacijų dalį 2013 m. sudarė konsultacijos dėl Reklamos įstatymo nuostatų – 44 proc. Itin aktyviai verslas konsultuotas dėl Reklamos įstatymo 15 straipsnio pakeitimų, kuriais nustatytos naujos medicinos prietaisų ir paslaugų reklamai. Dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų suteikta 23 proc. iš visų suteiktų konsultacijų.

Verslo subjektams dėl finansinių paslaugų (atsiskaitymų, mokėjimo priemonių ir kt) buvo suteiktos 25 konsultacijos: 52 proc. telefonu, 44 proc. raštu, 4 proc. žodžiu.

Energijos tiekimo ir komunalinių paslaugų teikimo vartotojams srityje teikiant metodinę pagalbą ūkio subjektams suteikta 21 konsultacija žodžiu, el. paštu, raštu, Tarnybos interneto tinklalapyje paskelbta informacija dėl daugiabučio namo šildymo sistemos prižiūrėtojų atliekamos manometrų patikros apmokėjimo, Būsto rūmų organizuotame seminare daugiabučių namų valdytojams skaitytas pranešimas tema „Pasirengimas šildymo sezonui. Šilumos vartotojų prašymų apžvalga“.

Tarnybos iniciatyva kartu su Valstybiniu turizmo departamentu prie Ūkio ministerijos buvo surengti 2 susitikimai su UAB „Happy travel LT“ atstove. Pirmame susitikime buvo aptarti vartotojų skundai bei sutarta dėl bendrovės veiksmų siekiant su vartotojais išspręsti kilusius ginčus taikiai. Bendrovė įsipareigojo pakeisti bilietų įsigijimo sąlygas ir patobulinti savo internetinę svetainę. Antrojo susitikimo metu buvo aptari bendrovės atlikti pakeitimai ir sutarta dėl tolimesnio bendradarbiavimo sprendžiant vartotojų ginčus.

Tarnyba nuolat informuoja ūkio subjektus apie alternatyvius ginčų sprendimo būdus ir taikaus ginčų sprendimo praktiką, tuo tikslu vartotojo prašymas ir Tarnybos nuomonė dėl jame išdėstyto aplinkybių sprendimo, pirmiausiai siunčiami paslaugų teikėjui nurodant galimybę ir terminus susitarti su vartotoju taikiai.

### 13.2 Patikrinimai

2013 m. įvertinusi tinkamo vartotojų informavimo problemą, Tarnyba atliko grupinių pirkimų portalų teikiamos informacijos vartotojams monitoringą, siekiant išanalizuoti, ar vartotojams suteikiama visa būtina informacija apie parduodamas prekes/teikiamas paslaugas, apie šalių atsakomybę, prekių grąžinimo bei paslaugų atsisakymo tvarką, ir kt. Apibendrinant monitoringo rezultatus, pastebima problema, kad nors visi kuponų platintojai savo interneto tinklalapiuose skelbia taisykles, kuriose nurodo, kad yra tik tarpininkai tarp vartotojų ir prekių pardavėjų/paslaugų teikėjų, t. y. nėra tiesioginiai prekių pardavėjai arba paslaugų teikėjai, tačiau dauguma grupinių apsipirkimų portalus valdančių įmonių nenurodo, kas yra prekių pardavėjas ar paslaugų teikėjas. Todėl tuo atveju, kai vartotojas negauna prekių/paslaugų, gauna jas nekokybiškas ar pan., vartotojas susiduria su problemomis, kadangi nežino, kur kreiptis, norint susigrąžinti už nekokybišką ar nepateiktą prekę ar paslaugą sumokėtus pinigus ir kam adresuoti skundą.

Atlikus monitoringą taip pat nustatyta, kad ne visada pateikiama informacija apie išimtis, kokių prekių ar paslaugų kuponus įsigiję vartotojai neturi teisės grąžinti, kokie yra grąžinimo terminai. Atsižvelgdama į nurodytas problemas, Tarnyba parengė ir patalpino savo interneto tinklalapyje keletą konsultacijų verslininkams ir vartotojams dėl paslaugų atsisakymo įsigijus nuolaidų kuponą bei atsakomybės už sutartinių įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą.

Tarnyba, vertindama šilumos tiekėjų teikiamas buitiniams šilumos vartotojams sąskaitas (mokėjimo pranešimus) už šilumą, vykdė UAB „Vilniaus energija“, AB „Kauno energija“, AB „Klaipėdos energija“, AB „Šiaulių energija“, AB „Panevėžio energija“, UAB „Anykščių energija“, UAB „Litesko“ filialo „Palangos šiluma“, UAB „Kaišiadorių šiluma“, UAB „Prienų energija“ ir UAB „Ukmergės energija“ teikiamų buitiniams šilumos vartotojams sąskaitų (mokėjimo pranešimų) stebėseną (monitoringą), vertindama jų atitikimą teisės aktų nustatytiems reikalavimams požiūriu. Atliekant stebėseną (monitoringą), minėtų šilumos tiekėjų buvo paprašyta pateikti buitiniams šilumos vartotojams teikiamas sąskaitas (mokėjimo pranešimo) už šilumą pavyzdį, pateikti informaciją apie problemas, susijusias su šilumos ir karšto vandens tiekimo į daugiabučius namus organizavimu ir vartotojų atsiskaitymu, dėl galimybės sąskaitoje nurodyti taikomą šilumos paskirstymo metodą. Apibendrinta iš šilumos tiekėjų gauta informacija skelbiama Tarnybos interneto tinklalapyje.

2013 m. Tarnyba vykdė vaikams skirtos reklamos srities stebėseną (monitoringą). Vykdamas stebėseną (monitoringą) buvo sudarytas tikrinamų reklamos skleidėjų sąrašas, kurių buvo prašoma pateikti informacijos perteikimo priemonių egzempliorius, tokiu būdu nustatant galimai Reklamos įstatymo nuostatas pažeidžiančius reklamos davėjus. Vykdamas vaikams skirtos reklamos srities stebėseną (monitoringą) 2013 m. iš viso buvo peržiūrėtos ir įvertintos 177 reklamos, iš jų pastebėti 25 galimi pažeidimai. Tarnyba, pastebėjusi, jog yra pagrindo įtarti, kad bendrovės skleidžiamos reklamos

turinys neatitinka Reklamos įstatyme nustatytų reklamos naudojimo reikalavimų, vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymo 36<sup>2</sup> straipsnio 1 dalies 5 punktu, teikė reklaminės veiklos subjektui konsultaciją, siūlydama pakeisti skleidžiamos reklamos turinį. Bendrovei nesutinkant jog skleidžiama reklama gali pažeisti Reklamos įstatymo nuostatas, buvo prašoma nurodyti savo argumentus, kuriuos Tarnyba galėtų įvertinti. Tarnyba patikrino vaikams skirtos reklamos turinį. Komercinės veiklos subjektams, kurių reklama galimai neatitiko Reklamos įstatymo reikalavimų, buvo suteikta 16 konsultacijų. Pastebėta, kad jei reklama pažeidžia Reklamos įstatymo nuostatas, dažniausiai reklamoje pasitelkiamas tiesioginis kvietimas daryti poveikį tėvams ar kitiems asmenims, kad šie nupirktų reklamuojamų prekių ar paslaugų, taip pat tiesioginis skatinimas pirkti prekių ar paslaugų (10 atvejų iš 16 konsultacijų).

Vykdytą vaikams skirtos reklamos monitoringą pastebėta, kad reklama dažnai siejama su tam tikru žaidimu, pavyzdžiui, išsprendus kryžiažodį galima laimėti prizą – tam tikrą patrauklią apibūdintą prekę. Pastebėtina, kad toks reklamos modelis reklaminę žinutę perduoda bent 2 kartus, t. y. konkursą skelbiant bei pristatant nugalėtojus. Pavyzdžiui, „Laimėk! Knygą „Mažoji didžiųjų smegenų knyga“; „Sveikiname paskutinį piešinių konkurso „gražiausia pilis“ laimėtoją E. R. iš Vilniaus! Dovanojame jam du kvietimus į filmą „Rifo pasaka 2“; „Dviejų darbėlių autorius apdovanosime DVD diskais su filmuku „Super katinas“.

Tarnybos vykdyto monitoringo metu reklaminės veiklos subjektai bendradarbiavo geranoriškai, atsižvelgė į Tarnybos pateiktus pasiūlymus, tokiu būdu prevenciškai buvo pašalinti galimi pažeidimai. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba pasiekė vaikams skirtos reklamos stebėsenos (monitoringo) tikslą.

Tarnyba, vadovaudamasi Tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1-7 „Dėl Nesąžiningos komercinės veiklos srities stebėsenos (monitoringo) 2013 m. patvirtinimo“ 2013 m. atliko nesąžiningos komercinės veiklos srities monitoringą, kurio metu buvo siekiama išsiaiškinti, ar komercinės veiklos subjektai vartotojams suteikia aiškia ir išsamią informaciją apie prekėms taikomą kokybės garantiją pagal įstatymą.

Sudarinėdama ūkio subjektų sąrašą, Tarnyba pasirinko didžiausius Lietuvoje veikiančius elektronikos prekių ūkio subjektus, kurių teikiamomis paslaugomis dažniausiai naudojasi vartotojai.

Tarnyba, gavusi ūkio subjektų pateiktas garantinių talonų kopijas ir jas įvertinusi, pastebėjo, kad dauguma ūkio subjektų pateikia informaciją apie parduodamos prekėms taikomą komercinę garantiją (savanoriškas papildomas pardavėjo įsipareigojimas tam tikrą laiką garantuoti daikto kokybę), tačiau neinformuoja vartotojų apie prekėms taikomą dviejų metų kokybės garantiją pagal įstatymą. Taip pat buvo pastebėta, kad dalis ūkio subjektų informaciją apie prekėms taikomą kokybės garantiją pagal įstatymą pateikia, tačiau neaiškiai, nesuprantamai.

Atsižvelgiant į tai, jog ne visi komercinės veiklos subjektai vartotojams suteikė aiškia ir išsamią informaciją apie prekėms taikomą kokybės garantiją pagal įstatymą, Tarnyba komercinės veiklos subjektams teikė konsultacijas, kurių metu siūlė vartotojams teikiamose garantijų talonuose nurodyti išsamią ir suprantamą informaciją, jog gamintojo teikiama kokybės garantija neapriboja ir nevaržo vartotojų teisių, kurias įsigijus netinkamos kokybės prekę ar paslaugą, jiems nustato teisės aktai.

Pažymėtina, kad atlikus didžiausių Lietuvoje veikiančių elektronikos prekių ūkio subjektų stebėseną (monitoringą) ir atsižvelgiant į Tarnybos komisijos argumentus vartotojams teikiami garantiniai talonai buvo papildyti išsamia ir vartotojams suprantama informacija apie prekėms taikomą dviejų metų kokybės garantiją pagal įstatymą.

Tarnyba patikrino didžiausių Lietuvoje veikiančių elektronikos prekių pardavėjų vartotojams teikiamą informaciją apie prekėms taikomą kokybės garantiją pagal įstatymą. Iš viso peržiūrėta 20 prekės garantijos talonų. Komercinės veiklos subjektams, kurių informacija apie prekėms taikomą kokybės garantiją pagal įstatymą nebuvo pakankama, buvo suteiktos konsultacijos.

Tarnybos vykdyto monitoringo metu komercinės veiklos subjektai bendradarbiavo geranoriškai, teikė visą reikalingą informaciją bei atsižvelgė į Tarnybos pateiktus pasiūlymus užtikrinti, kad vartotojams būtų teikiama visa teisės aktuose nustatyta informacija. Kadangi bendrovės, vykdydamos Tarnybos rekomendacijas, vartotojams teikiamą informaciją pakoregavo,,

monitoringo metu nekilo poreikis inicijuoti oficialų tyrimą dėl galimo Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo.

Atsižvelgiant į tai, Tarnyba užtikrino, kad komercinės veiklos subjektai vartotojams teikiamuose garantijų talonuose nurodytą išsamią ir suprantamą informaciją, jog gamintojo teikiama kokybės garantija neapriboja ir nevaržo vartotojų teisių, kurias įsigijus netinkamos kokybės prekę ar paslaugą, jiems nustato teisės aktai, bei pasiekė nesąžiningos komercinės veiklos stebėsenos (monitoringo) tikslą.

### **13.3 Dažniausiai pažeidžiamos teisės aktų nuostatos**

Atsižvelgiant į vartotojų teisių apsaugos teisinį reglamentavimą ir Tarnybai priskirtą kompetenciją, Tarnybos veikloje stebima situacija, jog verslo subjektai dažniausiai pažeidžia Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, Reklamos įstatymo, Produktų saugos ir Maisto įstatymo nuostatas. Išsamesnė informacija pateikiama pridedamoje lentelėje (1 Priedas). Pastebėtina, jog už pažeidimus skiriamos tiek prevencinės, tiek poveikio priemonės: verslo subjektai informuojami apie jų vykdomus pažeidimus, rengiami susitikimai ir konsultacijos, priimami Tarnybos sprendimai, Tarnybos tinklalapyje pateikiama aktuali informacija ir informacija apie Tarnybos sprendimų, taikių susitarimų nevykdymą, skiriamos baudos, kreipiamasi į teismą.

### **13.4 Pasiūlymai keisti ar priimti naujus teisės aktus**

2013 m. Tarnybos specialistai įvairiose, su vartotojų teisių apsauga susijusiose srityse nustatė teisės aktų keitimo ar naujų teisės aktų priėmimo poreikį. Dėl daugumos identifikuotų teisinio reguliavimo spragų su pasiūlymais buvo kreiptasi į atsakingas institucijas. Pastebėtina, jog į nemažai Tarnybos pastabų buvo atsižvelgta arba pateikti atsakingų institucijų vertinimai. Išsamesnė informacija pateikta pridedamoje lentelėje (2 Priedas).

## **14. Interesantų (klientų) skundai, atsiliepimai dėl Tarnybos veiklos**

### *Kreipimaisi į ginčų komisiją, teismą*

2013 m. dėl Tarnybos nutarimų ar veiksmų teisėtumo ir pagrįstumo į Vyriausiąją administracinių ginčų komisiją kreipėsi 2 vartotojai bei į Vilniaus apygardos administracinį teismą kreipėsi 16 pareiškėjų. Vartotojų skundai Vyriausioje administracinių ginčų komisijoje buvo atmesti. Vilniaus apygardos administraciniame teisme 6 pareiškėjų skundai buvo atmesti kaip nepagrįsti, kitų 10 pareiškėjų skundų nagrinėjimas tęsiasi.

### *Anoniminės asmenų apklausos*

Vadovaujantis Tarnybos direktoriaus patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Tarnyboje taisyklėmis, ne rečiau kaip kartą per metus organizuojama anoniminė asmenų apklausa, siekiant įvertinti ir gerinti Tarnyboje vykdomą asmenų prašymų nagrinėjimą ir atvykusių asmenų aptarnavimą. Atliekant 2013 m. anoniminę apklausą, asmenims pateiktose anoniminės aptarnavimo kokybės vertinimo anketose, buvo siekta sužinoti: ar asmenys pakankamai informuoti apie Tarnybos darbo laiką ir ar šis laikas jiems patogus; ar asmenys aptarnaujami greitai, mandagiai ir kvalifikuotai; ar asmenis tenkino atsakymų pateikimo terminai; ar jie buvo informuoti apie Tarnyboje nagrinėjamo klausimo, ginčo sprendimo eigą; ar, asmenų nuomone, Tarnyboje taikomas vieno langelio principas. Taip pat buvo prašoma pateikti pastabas ar pasiūlymus, susijusius su Tarnybos veikla. Įvertinus apklausos rezultatus, nustatyta, jog didžioji dalis atsakymus pateikusių asmenų žino Tarnybos darbo laiką ir jis jiems patogus, asmenys yra patenkinti aptarnavimo kokybe ir atsakymo į jų prašymą (skundą) pateikimo terminais, taip pat buvo tinkamai informuoti apie klausimo ar prašymo nagrinėjimo eigą. Į klausimus atsakę asmenys pateikė keletą

pastabų dėl Tarnybos darbo organizavimo ir veiklos gerinimo: siūlė didinti aptarnaujančių asmenis darbuotojų skaičių, tobulinti interneto tinklapį. Visgi pastebėtina, kad dažniausiai nuomonę apie Tarnybos veiklą linkę išreikšti asmenys, kurių prašymai buvo nagrinėjami Tarnyboje. Per 2013 m. Tarnyba gavo 247 padėkas iš vartotojų, kuriems dėl nesuteiktų paslaugų ar negražintų pinigų už netinkamos kokybės prekes pavyko išspręsti ginčus su paslaugų ar prekių teikėjais. Daugiausiai padėkų gauta dėl vartojimo prekių ir paslaugų, turizmo ir atlygintinų medicininių paslaugų, maisto produktų ir rekreacinių paslaugų.

## 15. Korupcijos prevencija

Siekiant užtikrinti teisėtą bei viešą interesų grupių dalyvavimą Teisingumo ministerijos valdymo srities institucijų rengiamų teisės aktų projektų rengimo procese, Tarnyboje rengiami teisės aktų projektai, vadovaujantis Tarnybos darbo reglamento 228 punktu, derinami su visuomene ir suinteresuotomis institucijomis juos viešinant Seimo teisės aktų informacinės sistemos (TAIS) Projektų registravimo posistemėje.

Tarnybos direktoriaus 2012 m. gegužės 24 d. įsakymu Nr. 1-63 patvirtintos Tarnybos skiriamų baudų dydžio nustatymo gairės, įtvirtinančios principus, pagrindinius kriterijus ir tvarką, kuriais rekomenduojama vadovautis nustatant baudų, skiriamų ūkio subjektams už Produktų saugos įstatyme, Maisto įstatyme, Reklamos įstatyme, Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme, Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Administracinių teisės pažeidimų kodekse nurodytus pažeidimus, kuriuos tiria Tarnyba, dydį. Šiomis gairėmis vadovaujasi Tarnybos komisija, skirdama individualizuotas ir prevencinį poveikį turinčias baudas ūkio subjektams, pažeidusiems minėtus įstatymus. Skiriamų baudų dydžio nustatymo gairės paskelbtos viešai Tarnybos internetiniame tinklalapyje. 2013 m. liepos 31 d. Tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1-73 patvirtintos Reklamos įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklės, reglamentuojančios bylų nagrinėjimo tvarką Tarnyboje, pažeidus Reklamos įstatymo nuostatas.

Tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai išklaušė pranešimą dėl valstybės tarnautojų profesinės etikos principų ir korupcijos prevencijos viešajame sektoriuje.

Siekiant užtikrinti skaidrų Tarnybos viešųjų pirkimų vykdymą, 2013 m. gegužės 7 d. įsakymu Nr. 1-51 patvirtinta Tarnybos supaprastintų viešųjų pirkimų taisyklių nauja redakcija, reglamentuojanti Tarnyboje vykdomųjų viešųjų pirkimų tvarką.

## III. 2013 METŲ AKTUALIOS PROBLEMOS IR JŲ SPRENDIMO BŪDAI

**1 problema.** Teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatymo projektas (toliau – Projektas) nustato teritorijų planavimo valstybinės priežiūros ir statybos valstybinės priežiūros tvarką, tačiau Projekte nėra nustatyta valstybinė institucija, galinti pateikti išvadas dėl statybos darbų, statinio rekonstravimo, statinio remonto kokybės garantinio laikotarpio metu kilus ginčams tarp vartotojų ir verslininkų.

Pasiūlymas Projektui dėl valstybės institucijų funkcijų sprendžiant vartotojų ir juridinių asmenų ginčus dėl statinių ir statybos darbų kokybės buvo pateiktas Aplinkos ministerijai bei Seimo Aplinkos apsaugos komitetui. Seimo Aplinkos apsaugos komitetas 2013 m. birželio 25 d. posėdyje apsvarstęs valstybinių institucijų dalyvavimo sprendžiant ginčus tarp vartotojų ir verslininkų klausimą, nutarė, kad nėra tikslinga nustatyti valstybinės institucijos, kuri teiktų išvadas dėl statybos darbų, statinio rekonstravimo, statinio remonto kokybės garantinio laikotarpio metu kilus ginčams tarp vartotojų ir verslininkų.

**2 problema.** Tarnyba, išnagrinėjusi Energetikos ministerijos parengtą Energetikos įstatymo pakeitimų projektą, kuriame siūloma pakeisti šiuo metu galiojančias vartotojų prašymų nagrinėjimo procedūras, atkreipė dėmesį, kad projekte numatytas tik ginčų nagrinėjimas ir išbrauktos galiojančio Energetikos įstatymo 34 straipsnio nuostatos, susijusios su vartotojų skundų nagrinėjimu, todėl neaišku, kaip bus nagrinėjami vartotojų skundai, susiję su jų teisių energetikos srityje galimais pažeidimais. Pastabose Tarnyba pažymėjo, kad šių dviejų sąvokų atskyrimas yra

ypatingai svarbus, kadangi administracinės procedūros pagrindinis tikslas – nustatyti ar verslo subjektas laikosi teisės aktų reikalavimų ir priimti atitinkamas sankcijas ar įpareigojimus, jei šie reikalavimai buvo pažeisti. Tuo tarpu alternatyvaus ginčo sprendimo (toliau – AGS) procedūros (iki šiol vadinama neteisminiu ginčo nagrinėjimu) pagrindinis tikslas yra išspręsti vartotojo ir verslininko ginčą bei pasisakyti dėl vartotojo reikalavimo. Administracinė procedūra yra skirta apginti viešąjį interesą. AGS skirtas išspręsti konkretų tarp vartotojo ir verslininko kilusį ginčą. Atitinkamai, vartotojų teisių gynimas, kaip administracinio sprendimo pasekmė yra nukreipta į ateitį, t.y. turi prevencinį poveikį. O AGS (neteisminio ginčo nagrinėjimo) procedūra yra nukreipta į konkretaus asmens jau pažeistų teisių apgynimą ir reikalavimų patenkinimą. Pasiūlyta projekto rengėjams numatyti, kad vartotojų skundai dėl jų teisių pažeidimų energetikos srityje nagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka Energetikos įstatymo 34 straipsnyje nurodytose valstybės institucijose.

**3 problema.** Tarnyba, reaguodama į vartotojų prašymus, teikė siūlymus Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai tobulinti šilumos paskirstymo metodus ir komisijos rekomenduotame bendrojo naudojimo šilumos paskirstymą reglamentuojančiame metode Nr. 5 numatyti, kad jis būtų taikomas tik esant neperdarytai namo šildymo ir karšto vandens sistemai, kas matytųsi namo valdytojo parengtame bendrojo naudojimo objektų apraše. Pasiūlymas pagrindžiamas tuo, kad tais atvejais, kai namo šildymo ir karšto vandens sistema yra savavališkai perdaryta ir neatitinka namo projekto, vartotojams priskiriamas pagal tipinius metodus šilumos kiekis, galimai neatitinka jiems tekusio (sunaudoto) šilumos kiekio, tačiau į pasiūlymą neatsižvelgta. Taip pat buvo siūloma šilumos paskirstymo metoduose Nr. 3 ir Nr. 6 tikslinti tolygaus šildymo šilumos kiekio taikymo sąlygas ir taikymą susieti su higienos normoje nustatytos patalpų temperatūros laikymusi. Šis pasiūlymas iš dalies įvertintas priimtuose metodo patikslinimuose.

**4 problema.** Keitimosi informacija apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. liepos 22 d. nutarimu Nr. 790, (toliau – Taisyklės) nustato institucijų tarpusavio keitimosi informacija apie pavojingus ne maisto produktus (toliau vadinama – pavojingas produktas) ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus, įvykusius buityje ar laisvalaikio metu, išskyrus nelaimingus atsitikimus dėl apsinuodijimų, tvarką. Taisyklių 2 punkte nurodyta, kad informaciją apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus Tarnybai teikia šios institucijos: Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija ir visuomenės sveikatos centrai apskrityse. Pažymėtina, kad nuo šių Taisyklių įsigaliojimo 2010 m. sausio 1 d. iki 2012 m. gruodžio 31 d. iš minėtų institucijų nebuvo gautas nei vienas pranešimas apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus. Tarnyba keletą kartų yra siuntusi prašymus šioms institucijoms dėl informacijos apie gautus pranešimus pateikimo. Minėtu laikotarpiu Tarnyboje iš vartotojų gauti tik 2 pranešimai apie nelaimingus atsitikimus, įvykusius buityje ar laisvalaikio metu.

Pažymėtina, kad rengiant Taisyklių projektą į institucijų, teikiančių informaciją apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus, sąrašą nebuvo įtrauktos asmens sveikatos priežiūros įstaigos, kurios gauna visą informaciją apie nelaimingus atsitikimus buityje ar laisvalaikio metu. Atsižvelgiant į nurodytą problemą pobūdį ir siekiant padidinti informacijos apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus rinkimo efektyvumą, Tarnyba kreipėsi į Teisingumo ministeriją dėl sveikatos priežiūros įstaigų įpareigojimo teikti šią informaciją Tarnybai Taisyklių nustatyta tvarka bei tolesnio Taisyklių taikymo tikslingumo.

Teisingumo ministerijos pavedimu Tarnyba taip pat kreipėsi į Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentą, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją ir Vilniaus visuomenės sveikatos centrą, prašydama pateikti informaciją apie priežastis, dėl kurių šios institucijos neteikia pranešimų apie produktus ir su juo susijusius nelaimingus atsitikimus Tarnybai Taisyklių nustatyta tvarka, ir pateikti nuomonę dėl tolesnio Taisyklių taikymo. Įvertinusi minėtų institucijų pateiktą informaciją, Tarnyba 2013 m. rugpjūčio 20 d. surengė atsakingų institucijų susitikimą (jame dalyvavo ir Sveikatos apsaugos ministerijos atstovė), kurio tikslas buvo aptarti tolesnį Taisyklių taikymo tikslingumą ir parengti siūlymus Teisingumo ministerijai. Susitikime dalyvavusios institucijos pateikė nuomonę, kad Taisyklės yra neveiksmingos ir jų tolesnis taikymas netikslingas.

Atsižvelgiant į tai, nuspręsta Teisingumo ministerijai siūlyti svarstyti Taisyklių pripažinimo negaliojančiomis galimybę.

Sveikatos apsaugos ministerijos siūlymu Tarnyba pateikė pasiūlymą Higienos institutui įtraukti papildomas pozicijas informacijai apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus rinkti, įgyvendinant projektą „Traumų ir nelaimingų atsitikimų stebėsenos sistemos sukūrimas“. Higienos institutas atsižvelgė į Tarnybos pasiūlymą ir papildė rengiamos sveikatos statistikos apskaitos formos „Sužalojimą/ apsinuodijimą patyrusio paciento apžiūros lapas“ projekto 21 punktą, pagal kurį formą pildantis gydytojas privalės nurodyti įvykyje dalyvavusios produkto/ medžiagos, kuri sukėlė sužalojimą ar apsinuodijimą, pavadinimą ir kitą turimą informaciją. Higienos institutas taip pat nurodė, kad minėta informacija bus pradėta rinkti, kai bus sukurta ir pradės veikti Traumų ir nelaimingų atsitikimų stebėsenos informacinė sistema. Stebėseną planuojama pradėti vykdyti 2014 m. lapkričio 1 d.

**5 problema.** Nuo 2013 m. sausio 1 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos pašto įstatymo pakeitimai, pagal kuriuos, jeigu gavėjas nepageidauja gauti reklamos į pašto dėžutę, jis, siekdamas aiškiai išreikšti šį nesutikimą, ant gaunamųjų laiškų dėžutės nurodo, kad reklamos gauti nepageidauja. Asmenys, pažeidę šį gavėjo nesutikimą, atsako teisės aktų nustatyta tvarka. Atsakomybę už šio įstatymo pažeidimus, vadovaudamasi Reklamos įstatymo 13 bei 19 straipsniu, reklaminės veiklos subjektams taiko Tarnyba. Šis veiksnys Tarnybai nustato papildomas funkcijas.

Tarnyba, spręsdama vartotojų ginčus dėl nepageidaujamos reklamos į pašto dėžutes, susiduria su įrodymų pakankamumo problema, kadangi daugeliu atvejų nėra galimybės vienareikšmiškai tiksliai nustatyti, koku būdu reklaminis leidinys pateko į reklamos vartotojo pašto dėžutę. Įsigaliojus Pašto įstatymo pakeitimams nuo 2013 metų sausio 1 dienos, Tarnyba gauna vis daugiau vartotojų pranešimų telefonu ir elektroniniu paštu dėl teikiamos nepageidaujamos reklamos į pašto dėžutę. Nuo 2013 metų sausio 1 dienos Tarnyboje buvo gauti 25 paklausimai elektroniniu paštu bei prašymai raštu dėl nepageidaujamos reklamos į pašto dėžutę. Šiuo metu Tarnyba šiuos atvejus siekia spręsti taikiai.

**6 problema.** Nagrinėjant vartotojo prašymą dėl Vilniaus mieste teikiamų viešojo transporto paslaugų buvo pastebėta, kad Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2012 m. liepos 4 d. sprendime Nr. 1-688 nėra nustatyta, kad iš vairuotojo galima būtų įsigyti vienkartinius bilietus su 80 proc. nuolaida, nors kitiems asmenims, turintiems teisę į mažesnes lengvatas, tokia teisė yra suteikiama.

Tarnyba kreipėsi į Vyriausybės atstovą Vilniaus apskrityje prašydama pateikti nuomonę, ar Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2012 m. liepos 4 d. sprendimo Nr. 1-688 6 punktą neprieštarauja įstatymams, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimams ir kitiems su įstatymų įgyvendinimu susijusiems centrinių valstybinio administravimo subjektų priimtiems teisės aktams ir, ar SĮ „Susisiekimo paslaugos“ veiksmai nepažeidžia viešojo intereso. Vyriausybės atstovas informavo, kad Vilniaus miesto savivaldybės taryba 2013 m. rugsėjo 11 d. priėmė sprendimą Nr. 1-1420 „Dėl vietinio (mieto) susisiekimo autobusų ir troleibusų bilietų kainų nustatymo“, kurio 3.3 punkte nustatė bilieto, įsigyto iš vairuotojo su 80 procentų nuolaida, kainą (0,7 Lt) bei 8 punktu pripažino netekusiu galios Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2012 m. liepos 4 d. sprendimą Nr. 1-688.

**7 problema.** Nagrinėjant vartotojos prašymą dėl Kauno mieste teikiamų viešojo transporto paslaugų buvo pastebėta, kad Kauno miesto savivaldybės tarybos 2012 m. birželio 7 d. sprendimu Nr. T-294 patvirtintų Keleivių ir bagažo vežimo vietinio susisiekimo autobusais, troleibusais ir maršrutiniais taksi Kauno mieste taisyklių 25 punkte nustatyta, kad „<...> Jei keleivis, įsigijęs e. bilietą internetu, negali jo įrašyti transporto priemonėje dėl įrangos gedimo, privalo įsigyti vienkartinį bilietą iš vairuotojo arba nutraukti kelionę.<...>“. Tarnyba pasiūlė tikslinti minėtų taisyklių punktą, nustatant, kad transporto priemonėje sugedus įrangai ir negalint įrašyti e. biliete esančios informacijos atsiskaitant už važiavimą, vežėjas atlygina keleivio (vartotojo) patirtus nuostolius. Kauno miesto savivaldybės administracijos transporto ir eismo organizavimo skyrius informavo, kad bus rengiamas taisyklių projektas, kuriame bus įtvirtinta Tarnybos pasiūlyta formulė.



#### IV. PLANUOJAMO LAIKOTARPIO VEIKLOS PRIORITETAI

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. birželio 26 d. nutarimu Nr. 604 patvirtinto Nacionalinio euro įvedimo plano 50 punkte bei 2013 m. gruodžio 4 d. nutarimu Nr. 1173 patvirtinto Nacionalinio euro įvedimo plano įgyvendinimo priemonių plano Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos 34 punkte nustatomas vienas iš neatidėliotinų Vyriausybės prioritetų, t. y. „Šalies pasirengimas įvesti bendrąją Europos valiutą eurą ir tapti visateise euro zonos nare, kai tai taps įmanoma pagal nustatytus konvergencijos kriterijus“. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. birželio 26 d. nutarimu Nr. 604 patvirtintuose Nacionalinio euro įvedimo plane (toliau – Planas) bei Lietuvos nacionalinės informavimo apie Euro įvedimą ir komunikacijos strategijoje (toliau – Strategija) pagrindinis dėmesys telkiamas į vartotojų apsaugą ir visuomenės informavimą. Siekiant apsaugoti vartotojus nuo piktnaudžiavimo euro įvedimu, Tarnyba koordinuos Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos ir Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos veiklą. Taip pat, 2013 m. gruodžio 4 d. nutarimu Nr. 1173 patvirtintame Nacionalinio euro įvedimo plano įgyvendinimo priemonių plane numatytos priemonės, kurias įgyvendins Tarnyba: konsultuos vartotojus, vartotojų asociacijas ir verslo subjektus dėl kainų nurodymo būdų; dalyvaus organizuojant organizuos kampaniją, kurios tikslas būtų sutelkti kuo daugiau verslo asociacijų ir pavienių ūkio subjektų pasirašyti Verslo subjektų geros verslo praktikos (valios) memorandumą; pagal kompetenciją nagrinės fizinių ir juridinių asmenų skundus, pareiškimus ir ginčus, susijusius su euro įvedimu ir analizuos ir apibendrins iš kitų institucijų gautą informaciją apie vartotojų skundus bei nustatytus pažeidimus ir teiks ją Lietuvos Respublikos Vyriausybei; skelbs interneto svetainėje informaciją apie vartotojų nusiskundimus, susijusius su euro įvedimu, sudarys dažniausių pažeidimų ir pažeidėjų sąrašą. Tarnyba dalyvaus ir įgyvendinant Lietuvos visuomenės informavimo apie euro įvedimą ir komunikacijos strategijoje nustatytus uždavinius ir šios strategijos priede numatytas komunikacijos priemones. Nuo 2014 m. sausio 1 d. yra įsteigtos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiojo specialisto pareigybės Šiaulių, Alytaus, Klaipėdos ir Utenos apskrityse. Vyriausieji specialistai apskrityse, be kitų Tarnybos funkcijų, įgyvendins Tarnybos veiklos sričiai pavestas su euro įvedimu susijusias priemones.

Kadangi Tarnyba yra atsakinga už 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB taikymą Lietuvoje, planuojama, kad Tarnybos sudaryta darbo grupė parengs atitinkamus teisės aktų projektus, kuriais bus užtikrintas tinkamas minėto Reglamento taikymas. Atsižvelgiant į minėto Reglamento (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo nuostatas, Tarnybos atstovas yra paskirtas 2014 m. dalyvauti EK organizuojamuose Internetinio ginčų sprendimo ekspertų darbo grupės posėdžiuose, kuriuose bus svarstomas bendros ES vartotojų internetinio ginčų sprendimo platformos sukūrimas.

Tarnyba, atsižvelgdama į Lietuvos užsienio politikos prioritetą Lietuvai tapti Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (EBPO) nare, 2014 m. planuoja stebėtojos teisėmis dalyvauti dviejuose numatytuose EBPO Vartotojų politikos komiteto susitikimuose balandžio ir spalio mėnesiais.

2014 m. Tarnyba organizuos Baltijos šalių susitikimą pagal pasirašytą bendradarbiavimo susitarimą tarp Lietuvos, Latvijos ir Estijos vartotojų teises ginančių institucijų. Kiekvienais metais vienoje iš trijų valstybių yra rengiamas šių institucijų susitikimas bendroms problemoms aptarti, spręsti, pasidalinti patirtimi.

2011 m. spalio 25 d. buvo priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (toliau – Direktyva). Direktyvos nuostatos 2013 m. gruodžio mėn. perkeltos į nacionalinę teisę (Civilinį kodeksą, Vartotojų teisių apsaugos įstatymą). Pagal Direktyvos 26 straipsnį, valstybės narės turi imtis tinkamų priemonių pranešti vartotojams ir prekyautojams apie šią direktyvą į nacionalinę teisę perkeliančias nuostatas ir, prireikus, skatinti prekyautojus ir už kodeksus atsakingus subjektus informuoti vartotojus apie savo elgesio kodeksus.

Atsižvelgiant į Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 9 punktą, kuriame nustatyta, kad „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba organizuoja vartotojų švietimą, koordinuoja kitų valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų asociacijų veiklą organizuojant vartotojų švietimą, pardavėjams ir paslaugų teikėjams teikia informaciją apie vartotojų teises“, 2014 m. Tarnyba vykdys priemones, skirtas įgyvendinti Direktyvos 26 straipsnio nuostatas (teiks konsultacijas ir informaciją apie teisinio reglamentavimo naujoves bei pokyčius). Tarnyba taip pat dalyvaus teikiant pastabas ir nuomonę dėl EK rengiamų Direktyvos įgyvendinimo gairių. Be to, planuojama organizuoti Europos vartotojų dienai skirtą konferenciją, kurios tema būtų susijusi su pagrindinėmis Direktyvos naujovėmis vartotojams ir verslininkams.

Tarnyba 2014 m. vykdys pasirinktos srities – susieto komercinio pasiūlymo teikiant dovaną – komercinės veiklos subjektų stebėseną (monitoringą), kurios metu bus tikrinama, ar bendrovės nepažeidžia Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme įtvirtintų nuostatų. Pastebėjus galimus pažeidimus bus imamasi priemonių prevencinėmis priemonėmis pašalinti iš rinkos galimai Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme nustatytų reikalavimų neatitinkančius komercinės veiklos požymius.

Taip pat Tarnyba 2014 metais vykdys paslėptos reklamos stebėseną (monitoringą), kurios metu bus tikrinama, ar bendrovės nepažeidžia Reklamos įstatyme įtvirtintų nuostatų. Pastebėjus galimus pažeidimus bus imamasi priemonių prevencinėmis priemonėmis pašalinti iš rinkos galimai Reklamos įstatyme nustatytų reklamos naudojimo reikalavimų neatitinkančią reklamą.

Tarnyba 2014 m. planuoja atlikti dujų pirkimo – pardavimo sutarčių (gamtinių dujų, suskystintų naftos dujų) stebėseną, siekiant užtikrinti, kad vartotojai būtų apsaugoti nuo vartotojo ir pardavėjo teisių ir pareigų pusiausvyrą iš esmės iškreipiančių sutarčių sąlygų.

Atsižvelgiant į tai, kad rekomendacinis Tarnybos sprendimų pobūdis ne visada užtikrina efektyvų vartotojų teisių gynimą, Tarnyba, kaip ir 2013 metais, sieks orientuotis į vartotojų viešojo intereso gynimą teisme tuo atveju, kai pardavėjo ar paslaugų teikėjo veiksmai pažeidžia bendruosius vartotojų interesus ir yra nesąžiningi vartotojų atžvilgiu.

2014 m. energijos tiekimo ir komunalinių paslaugų srityse vienas iš svarbesnių darbų bus pagal kompetenciją dalyvauti rengiant Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo pakeitimo įstatymo, kurio projektą numatoma priimti Seimo pavasario sesijoje, įgyvendinamuosius teisės aktus. Tarnybos atstovas dalyvauja Aplinkos ministerijos sudarytos darbo grupės vandentvarkos plėtrai koordinuoti darbe ir Tarnyba pagal kompetenciją teiks siūlymus Viešosios vandens tiekimo sutarties standartinių sąlygų, Atsiskaitymo už geriamąjį vandenį ir nuotekų tvarkymo paslaugas tvarkos aprašo, Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros priežiūros ir naudojimo taisyklių pakeitimams, Naujų vartotojų prijungimo prie vandens tiekėjo naudojamos infrastruktūros reikalavimų projektui, siekdama užtikrinti vartotojų teises ir teisėtus interesus.

2014 m. įvykdžius atviro konkurso projekto „Vartotojų teisių informacinės sistemos sukūrimas“ informacinės sistemos sukūrimo paslaugų pirkimą Tarnyba planuoja pasirašyti VTIS informacinės sistemos sukūrimo paslaugų pirkimo sutartį ir pradėti VTIS informacinės sistemos kūrimą.

## V. SANTRAUKA

Tarnyba, įgyvendindama 2013 m. veiklos plane numatytas priemones, vykdė aktualiausių vartojimo sričių stebėseną: vaikams skirtos reklamos, interneto parduotuvių sudaromų vartojimo sutarčių, grupinių pirkimų portalų teikiamos informacijos vartotojams, taip pat patikrino didžiausių Lietuvoje veikiančių elektronikos prekių pardavėjų vartotojams teikiamą informaciją apie prekėms taikomą kokybės garantiją pagal įstatymą, taip pat vertindama šilumos tiekėjų teikiamas buitiniams šilumos vartotojams sąskaitas (mokėjimo pranešimus) už šilumą, vykdė teikiamų buitiniams šilumos vartotojams sąskaitų (mokėjimo pranešimų) stebėseną. Taip pat Tarnyba, vadovaudamasi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 2 dalimi, atsižvelgdama į tai, kad tam tikrų įmonių neteisėtu neveikimu buvo padaryta žalos vartotojams ir manydama, kad tokiu būdu buvo pažeistas vartotojų viešasis (bendrasis) interesas, pateikė 5 ieškinius viešajam interesui ginti.

Tarnyba 2013 m. vykdydama Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų bei Reklamos įstatymo nuostatų laikymosi priežiūrą išnagrinėjo ir priėmė sprendimus 44 bylose. 2013 m. taip pat išnagrinėjo 14 bylų dėl Maisto įstatymo pažeidimo ir 41 bylą dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimo. Komercinės veiklos subjektams skirtos baudos.

2013 m. Tarnyba toliau vykdė vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimą. Per 2013 m. Tarnyboje iš viso vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 1405 ginčai. 35 proc. ginčų nagrinėjimas baigtas pasiekus taikų ginčo šalių susitarimą. Ataskaitiniu laikotarpiu daugiausiai ginčų buvo išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 35 proc., laisvalaikio paslaugų srityje išnagrinėta 28 proc., bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje 7 proc., energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėta 5 proc., sveikatos paslaugų ir prekių srityje išnagrinėta 4 proc., transporto paslaugų sektoriuje išnagrinėta 2,4 proc., dėl kitų prekių ir paslaugų, kurios nepriskiriamos konkrečioms prekių, paslaugų grupėms, ataskaitiniu laikotarpiu taip pat išnagrinėta 17 proc. iš visų Tarnyboje nagrinėtų ginčų.

Vykdamas Vartotojų ir kitų asmenų prašymų (skundų) pagal Viešojo administravimo įstatymą nagrinėjimą, 2013 m. Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 1598 raštiškus asmenų prašymus (skundus). Daugiausiai – 35 proc. iš visų gautų ir atsakytų raštiškų prašymų buvo dėl vartojimo prekių srities, 25 proc. – dėl energetikos, vandens, statybos ir būsto paslaugų srities, 14 proc. dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srities. Konsultuojant vartotojus ir kitus asmenis, 2013 m. Tarnyboje buvo atsakyta į 10571 vartotojų ir kitų asmenų kreipimąsi, pateiktą žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu.

2013 m. EVC teikė konsultacijas ir tarpininkavo sprendžiant vartotojų ginčus su pardavėju (paslaugos teikėju) dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose ES valstybėse. Per 2013 m. EVC buvo gauti 730 informacijos paklausimai ir į visus juos atsakė (100 proc.). Užregistravo 119 vartotojų paprastuosius skundus ir juos visus išnagrinėjo. Tarpininkaudamas sprendžiant vartotojų ginčus su pardavėju (paslaugos teikėju) dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose ES valstybėse, EVC gavo 352 vartotojų skundus, iš kurių 248 skundai yra išnagrinėti. Daugiausiai skundų gauta dėl oro keleivių teisių pažeidimų (38 proc.), netinkamos kokybės prekių bei paslaugų (32 proc.) ir elektroninės prekybos (25 proc.). Pagal šalis daugiausiai skundų EVC gavo dėl Jungtinės Karalystės (14 proc.), Vokietijos (8 proc.), Italijos (7 proc.), Latvijos ir Airijos (po 6 proc.), prekių pardavėjų ar paslaugų teikėjų. Kitų ES šalių vartotojų prašymai dėl Lietuvos prekių pardavėjų ar paslaugų teikėjų sudarė 29 proc. visų gautų prašymų EVC.

2013 m. Tarnybos atstovai dalyvavo 32 užsienio valstybių rengiamuose susitikimuose vartotojų teisių apsaugos klausimais. Per 2013 m. buvo stiprinamas dvišalis bendradarbiavimas: dalyvauta Europos vartotojų dienai skirtoje konferencijoje Moldovoje, Tarnybos atstovai dalyvavo Lenkijos ir Lietuvos ūkio ministerijų delegacijų susitikime ir 11-ajame Lietuvos ir Rusijos Federacijos prekybinio ir ekonominio, mokslinio ir techninio, humanitarinio ir kultūrinio bendradarbiavimo komisijos darbo grupės posėdyje Maskvoje, Baltijos ir Skandinavijos šalių vartotojų teises ginančių institucijų susitikime Taline, Piliečių energetikos forume Londone. Per 2013 m. Tarnybos atstovai dalyvavo trijuose EK ir Jungtinės Karalystės vykdomo projekto „Nesąžiningų sutarčių sąlygų Europoje strategija“, Reglamento Nr. 2004/2006 dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje pagrindu, seminaruose ir trijuose projekto „Teisės taikymas internete: tęstinis koordinavimas ir plėtra“, kuriam vadovauja EK ir Jungtinės Karalystės Sąžiningos prekybos biuras, seminaruose, Tarptautinio vartotojų teisių apsaugos ir gynimo tinklo (ICPEN) narių susitikime Antverpene, Latvijoje įvykusiame kasmetiniame Baltijos šalių už vartotojų teisių apsaugą atsakingų nacionalinių institucijų bendradarbiavimo susitikime. Taip pat 2013 m. lapkričio mėn. Tarnybą atstovaujantis Tarnybos direktorius buvo pakviestas pirmą kartą dalyvauti Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (EBPO) Vartotojų politikos komiteto posėdyje bei pristatyti Lietuvos vartotojų politiką.

2013 m. Tarnybos direktorius pirmininkavo Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupės posėdžiams, kuriuose buvo svarstomas Pasiūlymas dėl Kelionių paketų ir kelionės paslaugų rinkinių direktyvos. Pasiūlymas pradėtas svarstyti ES Tarybos Vartotojų apsaugos ir informavimo

darbo grupėje 2013 m. rugsėjo mėn., įvyko 4 darbo grupės posėdžiai. Taip pat 2013 m. spalio 3 d. – 4 d. Tarnyba kartu su EK bei EVC organizavo Lietuvos pirmininkavimui ES Tarybai skirtą konferenciją „Prioritetinės vartotojų teisių apsaugos kryptys ES: vartotojų žalos atlyginimas“, kurioje dalyvavo daugumos ES valstybių narių atsakingų institucijų atstovai bei pranešimus skaitė EK, Europos vartotojų organizacijos (BEUC), verslo organizacijų, teismų atstovai, akademikai.

Tarnyba tęsdama VTIS projekto vykdymą atliko užsienio šalių „vieno langelio“ principo gerosios praktikos analizę, parengė „vieno langelio“ principo įgyvendinimo koncepciją ir išanalizavo prevencinių elektroninių paslaugų aplinkos ir verslo subjektų poreikius.

Direktorius

Feliksas Petrauskas

## Dažniausiai pažeidžiamos teisės aktų nuostatos

Eil. Nr.	Pažeista teisės akto nuostata (teisės aktas, nuostata)	Pažeidimo priežastis	Pažeidimo mastas	Taikytos priemonės	
				Prevencinės	Poveikio
1.	LR civilinio kodekso 6.54 straipsnio 1 dalis	Finansų įstaigos savo nuožiūra vienašališkai paskirsto iš vartotojo gautas sumas vartotojo įsiskolinimo dengimui	2 vartotojų nusiskundimai	Pateikti išaiškinimai	
2.	LR civilinio kodekso 6.217 straipsnio 2 dalis	Finansų įstaigos vienašališkai sprendžia dėl esminio sutarties pažeidimo kriterijų turinio	4 vartotojų nusiskundimai	Pateikti išaiškinimai	
3.	LR civilinio kodekso 6.188 straipsnis	Standartinėse vartotojams teikiamose pasirašyti sutartyse verslininkai įtvirtina sąlygas, kurios iškreipia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų teisių ir pareigų pusiausvyrą		Bendrovėms pateikti nutarimai, kuriuose siūloma pakeisti, panaikinti arba netaikyti nesažiningomis pripažintų vartojimo sutarčių sąlygų	Bendrovei atsisakius vykdyti nutarimą, pateiktas ieškinys teismui dėl nesažiningų sutarties sąlygų taikymo
4.	LR civilinio kodekso 6.188 straipsnio 2 dalies 5 punktas	Paslaugų teikėjas nustato vartotojui neproporcingai didelę atsakomybę už sutarties nevykdymą	~2 proc. visų vartotojų prašymų maisto produktų ir rekreacinių paslaugų srityje	Tenkinti vartotojų prašymai, įpareigojimas įmonėms sumažinti vartotojams taikomas netesybas	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos interneto tinklapyje
5.	LR civilinio kodekso 6.101 straipsnis, 6.109 straipsnis	Reikalavimo perleidimas	7 vartotojų pasiteiravimai ir 1 vartotojo prašymas	Pateikti išaiškinimai	
6.	LR civilinio kodekso	Vartotojai reikalauja	~15 proc. visų vartotojų	DUK paskelbta	Nevykdomi

	6.721 straipsnis	vienašališkai nutraukti paslaugų teikimo sutartis, tačiau paslaugų teikėjai negrąžina iš anksto sumokėtų pinigų	prašymų maisto produktų ir rekreacinių paslaugų srityje	informacija, kad vartotojai turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį	nutarimai skelbiami viešai Tarnybos interneto tinklapyje
7.	LR civilinio kodekso 6.721 straipsnio 1 dalis		60 vartotojų prašymų turizmo ir atlygintinų medicininių paslaugų srityje	Priimti nutarimai	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos interneto tinklapyje
8.	LR civilinio kodekso 6.205 straipsnis	Paslaugų teikėjai neteikia paslaugų, už kurias vartotojai iš anksto sumokėjo ir tokiu būdu nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų.	~70 proc. visų vartotojų prašymų maisto produktų ir rekreacinių paslaugų srityje	Išplatinti pranešimai spaudai, nurodant, kad tam tikros įmonės nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos interneto tinklapyje. Tam tikrais atvejais kreipiamasi į teismą dėl vartotojų viešo intereso gynimo, prašoma taikyti laikinąsias apsaugos priemones
9.	LR civilinio kodekso 6.363 straipsnio 2 dalis	Paslaugų teikėjai teikia nekokybiškas paslaugas	~10 proc. visų vartotojų prašymų maisto produktų ir rekreacinių paslaugų srityje	Tenkinti vartotojų prašymai, įpareigojimas įmonėms grąžinti vartotojams dėl nekokybiškų paslaugų patirtus nuostolius	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos interneto tinklapyje
10.	LR civilinio kodekso 6.353 straipsnio 1 dalis LR civilinio kodekso 6.719 straipsnio 1 dalis	Pardavėjai, paslaugų teikėjai neteikia vartotojams būtinos, teisingos ir visapusiškos informacijos apie parduodamas prekes ir paslaugas	~15 proc. visų vartotojų prašymų maisto produktų ir rekreacinių paslaugų srityje	Vartotojų prašymai tenkinami iš dalies, pardavėjai, paslaugų teikėjai įpareigojami grąžinti dalį už	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos interneto tinklapyje

				prekes/paslaugas sumokėtų pinigų	
11.	LR civilinio kodekso 6.353 straipsnio 1 dalis		32 vartotojų prašymai turizmo ir atlygintinių medicininių paslaugų srityje	Priimti nutarimai	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos internetu tinklapyje
12.	LR civilinio kodekso 6.189 straipsnis	Dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo	9 vartotojų prašymai	Priimti nutarimai	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos internetu tinklapyje
13.	LR civilinio kodekso 6.663 straipsnis	Dėl rangovo atliekamų darbų kokybės	12 vartotojų prašymų	Priimti nutarimai	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos internetu tinklapyje
14.	LR civilinio kodekso 6.697 straipsnis	Dėl rangovo, projektuotojo ir statybos techninio prižiūrėtojo atsakomybės už statybos darbų defektus	15 vartotojų prašymų	Priimti nutarimai	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos internetu tinklapyje
15.	Produktų saugos įstatymo 9 straipsnio 1 ir 2 punktai	Teisės aktų nežinojimas	Daugiau nei vienos apskrities ribose		Skirtos 2200 Lt, 1500 Lt baudos
16.	Produktų saugos įstatymo 9 straipsnio 1 punktas	Teisės aktų nežinojimas	Daugiau nei vienos apskrities ribose		Skirtos 2200 Lt, 1300 Lt, 750 Lt, 700 Lt, 2500 Lt, 1200 Lt, 5000 Lt, 5000 Lt, 900 Lt, 2300 Lt, 1300 Lt, 600 Lt, 1900 Lt, 800 Lt, 2200 Lt baudos
17.	Produktų saugos įstatymo 8 straipsnio 1 punktas	Teisės aktų nežinojimas	Daugiau nei vienos apskrities ribose		Skirtos 1800 Lt, 1500 Lt, 2200 Lt, 1500 Lt, 2000 Lt, 5000 Lt, 2500 Lt, 2750 Lt, 1800 Lt,

					1000 Lt, 5000 Lt, 1800 Lt, 800 Lt, 2750 Lt, 500 Lt, 2750 Lt, 2000 Lt baudos
18.	Produktų saugos įstatymo 8 straipsnio 1 ir 2 punktai	Teisės aktų nežinojimas	Daugiau nei vienos apskrities ribose		Skirtos 5000 Lt, 1600 Lt, 2000 Lt, 1500 Lt baudos
19.	Maisto įstatymo 4 straipsnio 1 dalis ir Maisto įstatymo 4 straipsnio 2 dalies 1 punktas	Dėl 2002 m. sausio 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 178/2002, nustatančio maistui skirtų teisės aktų bendruosius principus ir reikalavimus, įsteigiančio Europos maisto saugos tarnybą ir nustatančio su maisto saugos klausimais susijusias procedūras 18 straipsnio ir Lietuvos higienos normos HN 15:2005 „Maisto higiena“ 12 ir 21 punktų pažeidimų	Susirgo 18 asmenų, 15-ai diagnozuota salmoneliozė		Skirtos 8000 Lt ir 500 Lt baudos
20.	Maisto įstatymo 4 straipsnio 1 dalis ir 4 straipsnio 2 dalies 5 punktas	Dėl 2002 m. sausio 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento (EB) Nr. 178/2002, nustatančio maistui skirtų teisės aktų bendruosius principus ir reikalavimus, įsteigiančio Europos maisto saugos tarnybą ir nustatančio su maisto saugos klausimais susijusias procedūras (OL 2004 m. specialusis leidimas, 15	Susirgo 1 vaikas		Skirta 6500 Lt bauda



		skyrius, 6 tomas, p. 463) 14 straipsnio 1 dalies ir 14 straipsnio 2 dalies a) punkto; Maisto įstatymo 4 straipsnio 1 dalies ir 2 dalies 5 punkto; HN 17:2010 „Maisto papildai“ 16 punkto; HN 119:2002 „Maisto produktų ženklavimas“ 11.1, 13.2 ir 16.9 punktų reikalavimų ir tuo pažeidė Maisto įstatymo 4 straipsnio 1 dalį ir 4 straipsnio 2 dalies 5 punktą			
21.	Maisto įstatymo 4 straipsnio 1 dalis, Maisto įstatymo 4 straipsnio 2 dalies 1 punktas, Maisto įstatymo 4 straipsnio 3 dalies 1 punktas	Dėl 2002 m. sausio 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento (EB) Nr. 178/2002, nustatančio maistui skirtų teisės aktų bendruosius principus ir reikalavimus, įsteigiančio Europos maisto saugos tarnybą ir nustatančio su maisto saugos klausimais susijusias procedūras (OL 2004 m. specialusis leidimas, 15 skyrius, 6 tomas, p. 463) 14 straipsnio 1 dalies ir 14 straipsnio 2 dalies a) punkto; HN 15:2005 „Maisto higiena“ 16, 17, 21 punktų reikalavimų ir tuo pažeidė Maisto įstatymo 4 straipsnio 1 dalį, 4 straipsnio 2 dalies 1 punktą ir 4 straipsnio 3 dalies 1 punktą.	Susirgo 38 asmenys (28 vaikai ir 10 darbuotojų)		Skirta 12 000 Lt bauda
22.	Nesąžiningos komercinės	Pažeidžiama ne konkreti		Pateikta 1	Skirtos 4 baudos

	veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnis	įstatymo nuostata, o bendras nesąžiningos komercinės veiklos draudimas – komercinė veikla neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir iškreipia (gali iškreipti vartotojų elgesį)		rekomendacija	
23.	Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 5 straipsnis	Dėl klaidinančių veiksmų vartotojas buvo skatinamas arba galėjo būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs		Pateikta rekomendacijų 12	Skirtos 2 baudos
24.	Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 6 straipsnis	Dėl klaidinančio informacijos neatskleidimo vidutinis vartotojas buvo skatinamas arba galėjo būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis jis nebūtų priėmęs		Pateikta rekomendacijos 4	Skirtos 2 baudos
25.	Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 7 straipsnis	Dėl klaidinančios komercinės veiklos vartotojas buvo skatinamas arba galėjo būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs		Pateikta rekomendacijos 5	Skirtos 2 baudos
26.	Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 8 straipsnis	Dėl agresyvios komercinės veiklos vartotojas buvo skatinamas arba galėjo būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio		Pateikta rekomendacijos 3	Skirtos 2 baudos

		kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs			
27.	Reklamos įstatymo 14 straipsnio 1 dalies 1 punktą	Maisto reklamoje naudojami Reklamos įstatymo reikalavimus pažeidžiantys teiginiai		Pateikta rekomendacijų 10	Skirtos 29 baudos
28.	Reklamos įstatymo 4 straipsnio 2 dalies 1 punktą	Skleidžiama reklama, kurioje pažeidžiami visuomenės moralės principai			Skirta 1 bauda
29.	Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalis	Teikiama reklama į vartotojo elektroninį paštą be vartotojo sutikimo		Pateikta rekomendacijos 25	Skirtos 5 baudos
30.	Reklamos įstatymo 14 straipsnio 1 dalies 2 punktą	Maisto reklamoje nurodoma, kad jis turi ypatingų savybių, nors iš tikrųjų tokiomis savybėmis pasižymi visi panašūs gaminiai			Skirtos 3 baudos
31.	Reklamos įstatymo 7 straipsnis	Skleidžiama reklama, kurioje pažeidžiami vaikams skirtos reklamos reikalavimai		Pateikta rekomendacijų 13	
32.	Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 3 punktą	Skelbiama informacija apie paslaugų kainas bei akcijų sąlygas neišsami bei gali paskatinti vartotoją priimti sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs. Vartotojai skundžiasi dėl to, kad prieš sudarant sutartį jiems nebuvo suteikta visa reikiama informacija apie parduodamas prekes ar teikiamas paslaugas	~20 proc. vartotojų prašymų maisto produktų ir rekreacinių paslaugų srityje; ~35 proc. vartotojų prašymų turizmo ir atlygintinų medicininių paslaugų srityje	Priimti nutarimai, pateiktos 5 rašytinės rekomendacijos	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos interneto tinklapyje
33.	Vartotojų teisių apsaugos	Vartotojai skundžiasi dėl to,	~70 proc. vartotojų	Priimti nutarimai,	Nevykdomi

	įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 2 punktas	kad jiems buvo suteiktos nekokybiškos paslaugos, ir prašo gražinti visus arba dalį pinigų, sumokėtų sudarant sutartį. Vartotojai skundžiasi dėl prekės instrukcijoje pateiktos neišsamios informacijos, klaidinančios informacijos	prašymų maisto produktų ir rekreacinių paslaugų srityje; ~65 proc. vartotojų prašymų turizmo ir atlygintinų medicininių paslaugų srityje ~30 proc. vartotojų prašymų vartojimo prekių ir paslaugų srityje	teikta informacija konkrečioms pardavėjams raštu	nutarimai skelbiami viešai Tarnybos interneto tinklapyje Masinių vartotojų teisių pažeidimų atveju, nevykdžius Tarnybos nutarimų, Tarnyba Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 30 straipsnio pagrindu kreipėsi į teismą dėl vartotojų viešojo intereso gynimo.
34.	Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 20 straipsnio 2 dalis	Dažnai vartotojai skundžiasi, kad pardavėjai (paslaugų teikėjai) vėluoja pateikti atsakymą į jų raštišką kreipimąsi arba iš viso neatsako.	~10 proc. vartotojų prašymų maisto produktų ir rekreacinių paslaugų srityje ~30 proc. vartotojų prašymų vartojimo prekių ir paslaugų srityje	Vartotojui pasiūloma dar kartą telefonu susisiekti su bendrove, taip pat kreiptis su prašymu į ginčus nagrinėjančią instituciją	Netaikomos
35.	Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 6 straipsnis	Prekės ir paslaugos siūlomos taip, kad vartotojams ne visada aiškus pasiūlymo komercinis pobūdis.	~1 proc. vartotojų prašymų maisto produktų ir rekreacinių paslaugų srityje	Priimti nutarimai	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos interneto tinklapyje. (Tam tikrais atvejais, nustačius, kad pažeistos Reklamos ar Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo

					nuostatos, taikoma šiuose įstatymuose numatyta atsakomybė.)
36.	Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 14 straipsnis	Dėl prekės (paslaugos) kokybės		Priimti nutarimai	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos interneto tinklapyje
37.	Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 3 punktas, 5 straipsnio 1 dalis	Dėl netinkamo prekių instrukcijų vertimo į lietuvių kalbą, neišsamios informacijos būtinos priimant tinkamą sprendimą dėl prekės įsigijimo ir naudojimo pagal paskirtį, mažos pardavimų apimties, santykinai didelės prekės naudojimo instrukcijos apimties lyginant su prekės kaina	~1 proc. vartotojų prašymų vartojimo prekių ir paslaugų srityje	Priimti nutarimai, teikta informacija konkrečioms pardavėjams raštu	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos interneto tinklapyje. Už prekių ženklavimo pažeidimus numatyta administracinė atsakomybė
38.	Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 16 straipsnis	Pardavėjai, paslaugų teikėjai nežino arba klaidingai aiškina teisės aktų nuostatas	~50 proc. vartotojų prašymų vartojimo prekių ir paslaugų srityje	Priimti nutarimai, teikta informacija konkrečioms pardavėjams raštu	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos interneto tinklapyje
39.	Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 straipsnio 1 dalis	Pardavėjai, paslaugų teikėjai neteisingai viešai skelbia savo buveinės adresus, nelinkę bendradarbiauti su ginčus nagrinėjančia institucija	~30 proc. vartotojų prašymų vartojimo prekių ir paslaugų srityje	Priimti nutarimai, teikta informacija konkrečioms pardavėjams raštu	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos interneto tinklapyje

\*Iš viso nagrinėjant Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo bylas priimti 9 nutarimai, kuriais taikytos poveikio priemonės, tačiau vienu nutarimu taikytos poveikio priemonės už kelių Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų pažeidimą.

Iš viso nagrinėjant Reklamos įstatymo pažeidimo bylas priimti 35 nutarimai, kuriais taikytos poveikio priemonės, tačiau keliais nutarimais taikytos poveikio priemonės už kelių Reklamos įstatymo nuostatų pažeidimą.

## Pasiūlymai keisti ar priimti teisės aktus

Eil. Nr.	Teisinio reglamentavimo spragos	Pasiūlymai		Rezultatas
		Dėl teisės akto pakeitimo	Dėl naujo teisės akto priėmimo	
1.	Reklamos įstatyme nenumatytas kosmetikos gaminių (pagal „Dėl 2009 m. lapkričio 30 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1223/2009 „Dėl kosmetikos gaminių įgyvendinimo“) ir biocidinių produktų (pagal „Dėl 2012 m. gegužės 22 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 528/2012 dėl biocidinių produktų tiekimo rinkai ir jų naudojimo įgyvendinimo“) reklamos draudimo įtvirtinimas.	Reklamos įstatymą papildyti: 1) 16 <sup>1</sup> straipsniu „Kosmetikos gaminių reklama“; 2) 16 <sup>2</sup> straipsniu „Biocidinių produktų reklama“; 3) 22 straipsnio 5 dalies pakeitimas papildant straipsniais: 16 <sup>1</sup> ir 16 <sup>2</sup> .		
2.	Maisto įstatymo Projekte nenumatyta, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nagrinėja bylas pagal	Maisto įstatymo Projekto 9 straipsnio 8 dalį išdėstyti taip: „8. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba: 1) nagrinėja bylas pagal		

	Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymą dėl maisto saugos reikalavimų nesilaikymo.	Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymą dėl maisto saugos reikalavimų nesilaikymo; 2) nagrinėja bylas pagal Lietuvos Respublikos reklamos įstatymą dėl maisto reklamos naudojimo reikalavimų nesilaikymo; 3) atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas“.		
3.	Sveikatos apsaugos ministerijos pateiktame sveikatos apsaugos ministro įsakymo „Dėl informacijos apie pradinio maitinimo kūdikių mišinius teikimo reikalavimų patvirtinimo“ projekte terminas „Motinos pieno pakaitalai“ keičiamas į terminą „Pradinio maitinimo kūdikių mišiniai“. Projekte vartojama sąvoka „Pradinio maitinimo kūdikių mišiniai“ nėra suderinta su Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme	Nekeičiant minėtos sąvokos Reklamos įstatyme, gali kilti neaiškumų dėl minėtos sąvokos turinio bei atitinkamų teisės normų taikymo. Siūlytina kartu su sveikatos apsaugos ministro įsakymo „Dėl informacijos apie pradinio maitinimo kūdikių mišinius teikimo reikalavimų patvirtinimo“ Projektu sistemingai teikti Reklamos įstatymo pakeitimo projektą.		

	vartojama sąvoka.			
4.	Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos pateiktose Rekomendacijose dėl teiginių apie maisto produktų sveikumą formuluočių lankstumo (toliau – Rekomendacijos) nėra aišku, ar terminas „normalus“ negali būti keičiamas kitu terminu, ar gali būti keičiamas į terminus „sveikas“, „reikiamas“, taip pat teiginiai dėl ženklavimo ir teiginiai dėl bendro pobūdžio naudos gali klaidinti vartotoją	Siūlytina Rekomendacijose tiksliau ir aiškiau pateikti informaciją apie teiginių apie maisto produktų sveikumą naudojimą.		
5.	Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. liepos 22 d. nutarimu Nr. 790 (Žin., 2009, Nr. 90-3860) patvirtintos Keitimosi informacija apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato institucijų tarpusavio keitimosi	Siūlytina į Taisyklėse institucijų, teikiančių informaciją apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus, įvykusius butyje ar laisvalaikio metu, sąrašą įtraukti asmens sveikatos priežiūros įstaigas.		



	<p>informacija apie pavojingus ne maisto produktus (toliau vadinama – pavojingas produktas) ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus, įvykusius buityje ar laisvalaikio metu, išskyrus nelaimingus atsitikimus dėl apsinuodijimų, tvarką, tačiau į institucijų, teikiančių informaciją, sąrašą nėra įtrauktos asmens sveikatos priežiūros įstaigos.</p>			
6.	<p>Higienos instituto 2013 m. liepos 29 d. raštu Nr. 01-542, pateikti derinti projekto „Traumų ir nelaimingų atsitikimų stebėsenos sukūrimas“ Nr. VP1-4.3-VRM-02V-05-006 įgyvendinimo metu parengti sveikatos statistinių apskaitos formų projektai. Traumų ir nelaimingų atsitikimų stebėsenos informacinėje sistemoje nenumatytas informacijos apie</p>	<p>Pateiktas siūlymas, esant galimybei, į traumų ir nelaimingų atsitikimų stebėsenos informacinę sistemą įtraukti informacijos apie pavojingus ne maisto produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus, įvykusius buityje ar laisvalaikio metu, išskyrus nelaimingus atsitikimus dėl apsinuodijimų, rinkimą.</p>		

	<p>pavojingus ne maisto produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus, įvykusius buityje ar laisvalaikio metu, išskyrus nelaimingus atsitikimus dėl apsinuodijimų, rinkimas.</p>			
7.	<p>Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. liepos 22 d. nutarimu Nr. 790 (Žin., 2009, Nr. 90-3860) patvirtintos Keitimosi informacija apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato institucijų tarpusavio keitimosi informacija apie pavojingus ne maisto produktus (toliau vadinama – pavojingas produktas) ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus, įvykusius buityje ar laisvalaikio metu, išskyrus nelaimingus atsitikimus dėl apsinuodijimų,</p>	<p>Pateiktas siūlymas Teisingumo ministerijai svarstyti Taisyklių pripažinimo negaliojančiomis klausimą.</p>		

	<p>tvarką. Nuo Taisyklių įsigaliojimo 2010 m. sausio 1 d. iš aukščiau nurodytų institucijų nebuvo gautas nei vienas pranešimas apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus, todėl darytina išvada, kad sveikatos priežiūros įstaigoms neteikiant informacijos apie pavojingus produktus, Taisyklių nuostatos įgyvendinamos neefektyviai.</p>			
8.	<p>Teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatymo projektas (toliau – Projektas) nustato teritorijų planavimo valstybinės priežiūros ir statybos valstybinės priežiūros tvarką, tačiau Projekte nėra nustatyta valstybinė institucija, galinti pateikti išvadas dėl statybos darbų, statinio rekonstravimo, statinio remonto</p>		Dėl Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatymo projekto	<p>Pasiūlymai pateikti Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijai bei Lietuvos Respublikos Seimo Aplinkos apsaugos komitetui. Lietuvos Respublikos Seimo Aplinkos apsaugos komitetas 2013-06-25 posėdyje apsvarstęs valstybinių institucijų dalyvavimo sprendžiant ginčus tarp vartotojų ir verslininkų klausimą, nutarė, kad nėra tikslinga nustatyti valstybinės institucijos, kuri teiktų išvadas dėl statybos darbų, statinio rekonstravimo, statinio remonto</p>

	kokybės garantinio laikotarpio metu kilus ginčams tarp vartotojų ir verslininkų.			kokybės garantinio laikotarpio metu kilus ginčams tarp vartotojų ir verslininkų.
9.	Kauno miesto savivaldybės tarybos 2012-06-07 sprendimu Nr. T-294 patvirtintų Keleivių ir bagažo vežimo vietinio susisiekimo autobusais, troleibusais ir maršrutiniais taksi Kauno mieste taisyklių 25 punkte nustatyta, kad „<...> Jei keleivis, įsigijęs e. bilietą internetu, negali jo įrašyti transporto priemonėje dėl įrangos gedimo, privalo įsigyti vienkartinį bilietą iš vairuotojo arba nutraukti kelionę.<...>.	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pasiūlė tikslinti minėtų taisyklių 25 punktą, nustatant, kad transporto priemonėje sugedus įrangai ir negalint įrašyti e. biliete esančios informacijos atsiskaitant už važiavimą, vežėjas atlygina keleivio (vartotojo) patirtus nuostolius.		Kauno miesto savivaldybės administracijos transporto ir eismo organizavimo skyrius 2013-06-11 raštu Nr. 39-2-310 informavo, kad bus rengiamas taisyklių projektas, kuriame bus nustatyta, kad transporto priemonėje sugedus įrangai ir negalint įrašyti e. biliete esančios informacijos atsiskaitant už važiavimą, vežėjas atlygina keleivio (vartotojo) patirtus nuostolius.
10.	Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2012-07-04 sprendime Nr. 1-688 nėra nustatyta, kad iš vairuotojo galima būtų įsigyti vienkartinis bilietus su 80 proc. nuolaida, nors kitiems	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kreipėsi į Vyriausybės atstovą Vilniaus apskrityje prašydama pateikti nuomonę, ar Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2012 m. liepos 4 d. sprendimo Nr. 1-688 6 punktas neprieštaruja įstatymams, Vyriausybės		Vilniaus miesto savivaldybės taryba 2013-09-11 priėmė sprendimą Nr. 1-1420 „Dėl vietinio (mieto) susisiekimo autobusų ir troleibusų bilietų kainų nustatymo“, kurio 3.3 punkte nustatė bilieto, įsigyto iš vairuotojo su 80 procentų nuolaida, kainą (0,7 Lt) bei 8

	asmenims, turintiems teisę į mažesnes lengvatas, tokia teisė yra suteikiama	nutarimams ir kitiems su įstatymų įgyvendinimu susijusiems centrinių valstybinio administravimo subjektų priimtiems teisės aktams ir, ar SĮ „Susisiekimo paslaugos“ veiksmai nepažeidžia viešojo intereso.		punktu pripažino netekusiu galios Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2012 m. liepos 4 d. sprendimą Nr. 1-688.
<b>Iš viso:</b>	<b>9</b>	<b>1</b>		