



**VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ
APSAUGOS TARNYBA**

2019 METŲ VEIKLOS ATASKAITA

2020 m. vasario 3 d. Nr.
Vilnius

TURINYS

VADOVO ŽODIS	3
I.SKYRIUS.VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VYKDYTOS PROGRAMOS PRIEMONĖS	5
1. Programos įgyvendinimo rezultatai (vertinimo kriterijų įvykdymas)	5
2. Programos asignavimų panaudojimas	9
3. Vartotojų viešojo intereso apsauga ir gynimas	10
3.1 Nesąžiningos vartojimo sutarčių sąlygos	10
3.2. Vartotojų viešojo intereso gynimas teisme.....	10
3.3. Išvadų dėl teisės aktų projektų teikimas.....	11
3.4. Pasiūlymai keisti ar priimti naujus teisės aktus.....	11
4. Įstatymų nustatytais atvejais taikytos sankcijos komercinės veiklos subjektams	12
4.1. Bylos dėl Reklamos ir Nesąžiningos komercinės veiklos įstatymų pažeidimų	12
4.2. Bylos dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimų.....	14
4.3. Bylos dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio pažeidimų.....	15
5. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimas	15
6. Vartotojų ir kitų asmenų pasiteiravimų ir prašymų (skundų) pagal Viešojo administravimo įstatymą nagrinėjimas.....	17
7. Viešojo administravimo įstatymo nuostatų įgyvendinimas	18
7.1. Rinkos priežiūra	18
7.2. Patikrinimai pagal pasirinktas aktualias sritis	24
7.3. Ūkio subjektų konsultavimo veikla.....	25
8. Visuomenės informavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais	26
9. Tarptautinė veikla.....	29
9.1. Dalyvavimas ES ir tarptautinių organizacijų komitetų ir darbo grupių susitikimuose, bendroje veikloje, projektuose	28
9.2. ES skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius sistema – RAPEX.....	29
10. Lietuvos gyventojų ir verslininkų apklausa apie vartotojų teises	29
11. Finansinė parama vartotojų asociacijoms	30
12. Korupcijos prevencija.....	31
13. Europos vartotojų centro veikla	31
14.Turizmo rinkos priežiūros skyriaus veikla	32
15.Nuotolinės prekybos skyriaus veikla.....	33
II.SKYRIUS. 2019 METŲ AKTUALIOS PROBLEMOS	34
TARNYBOS VEIKLOS PRIORITETAI 2020 METAIS.....	38

VADOVO ŽODIS

2019 metais Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) pagal kompetenciją įgyvendino Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos priemones¹, taip pat prisidėjo prie Lietuvos Respublikos teisingumo ministro valdymo sričių 2018–2020 metų strateginio veiklos plano programos „Paslaugos gyventojams ir verslui“ tikslo – užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą – įgyvendinimo.

2019 m. sausio 1 d. įsigaliojo nauja Tarnybos struktūra. Siekiant pagerinti Tarnybos veiklos efektyvumą, buvo atskirtos vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka funkcijos ir ne maisto produktų rinkos priežiūros funkcijos. Įsteigtas naujas Nuotolinės prekybos skyrius, kuris atlieka vartotojų teisių pažeidimų analizę, sprendžia vartotojų ir verslininkų ginčus ne teismo tvarka, teikia konsultacijas vartotojams ir verslo atstovams nuotolinės prekybos, geografinio blokavimo srityse.

2019 metais Tarnybai buvo perduotos vykdyti šios naujos funkcijos: nuo 2019 m. sausio 1 d. – turizmo paslaugų teikėjų priežiūros funkcijos, kurias anksčiau vykdė Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos; nuo 2019 m. liepos 1 d. – klaidinančios ir lyginamosios reklamos priežiūros funkcijos, kurias vykdė Konkurencijos taryba.

Nuo 2019 m. rugsėjo 1 d. įsigaliojo naujos Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo bei Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo redakcijos, nustatančios didesnes baudas tiek už Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo, tiek už Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimus – iki 100 000 eurų (bet ne daugiau nei iki 3 procentų jų metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais) ir iki 6 procentų metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais (bet ne didesnė kaip 200 000 eurų) tuo atveju, jei įstatymo pažeidimas padaromas pakartotinai per vienerius metus. Taip pat patvirtinti Mažareikšmių Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimų kriterijai ir Mažareikšmių Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų kriterijai.

Nuo 2019 m. rugsėjo 1 d., įsigaliojus Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimams, Tarnybai suteikti įgaliojimai vykdyti naujas funkcijos – interneto tinklalapių prieigos blokavimo bei kontrolinių pirkimų.

2019 metais prioritetinėmis laikytos šios veiklos sritys:

1) Vartotojų apsauga elektroninėje erdvėje.

- 2019 m. patikrintos 152 interneto svetainės, kuriose siūlomos vartojimo prekės ir paslaugos (2018 m. – 128). Dažniausi pažeidimai nustatyti dėl pateiktos neteisingos ar klaidinančios informacijos (kontaktinių duomenų apie pardavėjus arba paslaugos teikėjus nepateikimą, nenurodymą kas nagrinėja vartotojų ginčus ir pan.). Verslininkams pateiktos rekomendacijos dėl neatitikimų šalinimo, o jų nesilaikantiems skirtos ekonominės sankcijos.
- Parengta atmintinė verslui apie tinkamą Reglamento (ES) 2018/302 dėl nepagrįsto geografinio blokavimo ir kitų formų diskriminavimo dėl klientų pilietybės, gyvenamosios vietos arba įsisteigimo vietos vidaus rinkoje problemos sprendimo nuostatų įgyvendinimą.

2) Sutarčių sąlygų vertinimas bei nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos stebėseną pasirinktose vartojimo srityse.

- Tarnyba įvertino 30 kelionių organizatorių su vartotojais sudaromų sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu (34 sutartys).
- Vykdytas kelionių organizatorių ar jų tarpininkų interneto tinklalapiuose vartotojams pateikiamos informacijos apie siūlomas išgyti keliones vertinimas nesąžiningos komercinės veiklos požiūriu.
- Atlikta nuomonės formuotojų (*influencerių*) stebėseną, vertinant socialiniuose tinkluose ar jų tinklaraščiuose skelbiamos informacijos atitikimą Reklamos įstatymo reikalavimams. Atlikusi stebėseną Tarnyba parengė Reklamos žymėjimo socialinėje erdvėje gaires, kurių tikslas – pateikti rekomendacijas ir atkreipti nuomonės formuotojų dėmesį į svarbiausius reklaminių

¹ Valstybinė vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programa patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. liepos 10 d. nutarimu Nr. 728 „Dėl Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019 – 2027 metų programos patvirtinimo“.

įrašų rengimo, skelbimo ir jų žymėjimo aspektus bei padėti jiems tinkamai įgyvendinti teisės aktų reikalavimus.

3) *Ne maisto produktų rinkos priežiūros tobulinimas*

- Vykdamas rinkos priežiūrą didžiausias dėmesys buvo skiriamas prioritetų nustatymui, orientuojantis į labiausiai rizikingas sritis, kur potencialiai didžiausia žalos vartotojams atsiradimo galimybė. Nustatyta ir paskelbta nesaugiais 76 gaminiai.
- Parengta ir atnaujinta 25 kontroliniai klausimynai. Naudojant kontrolinius klausimynus atlikta 63,2 proc. patikrinimų palyginti su visais patikrinimais.
- Surengti 48 seminarai ir suteiktos 1766 konsultacijos verslininkams, kurių metu klausytojai buvo supažindinti su Tarnybos veikla, reikalavimais mažmeninei prekybai, turizmo rinkos priežiūra, vežimo, grožio paslaugų ginčų nagrinėjimo ypatumais, nesąžiningos komercinės veiklos požymiais, reikalavimais reklamai, žaislų saugai ir ženklinimui, vartotojų ginčų sprendimu ne teismo tvarka, nuotolinės prekybos reikalavimais ir kt.
- Tarnyba 2019 m. atliko tolerancijos korupcijai tyrimą, kuriuo siekiama nustatyti Tarnybos specialistų tolerancijos korupcijai indeksą.

4) *Vartojimo ginčų sprendimo ne teisme procedūros tobulinimas, skatinant didesnę verslo ir (ar) vartotojų asociacijų įsitraukimą taikiai sprendžiant vartojimo ginčus.*

- Siekiant paskatinti verslo savireguliaciją bei išplėsti alternatyvaus ginčų sprendimo subjektų sąrašą, vyko susitikimai su asocijuotomis verslo struktūromis ir vartotojų asociacijomis. Pateikti siūlymai Teisingumo ministerijai dėl neteisminio ginčų sprendimo mechanizmo tobulinimo.
- Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti 4726 vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčai vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarka (2018 m. – 4559). Iš jų taikiai išspręsta 43 procentai ginčų. Pastebėtina, kad taikiai išspręstamų ginčų skaičius 2019 metais sumažėjo, ir išaugo nepagrįstų vartotojų prašymų skaičius.
- Vykdytas susitikimų su didžiosiomis avalyne prekiaujančiomis bendrovėmis Lietuvoje ciklas – aptartos problemos šioje srityje, galimi sprendimo būdai dėl ginčų skaičiaus mažinimo galimybių, parengtos gairės avalynės pardavėjams;

5) *Projekto dėl dvejetainės kokybės produktų įgyvendinimas.*

2019 m. Tarnybai įgyvendinant Europos Komisijos kofinansuojamą projektą, buvo atliktas Vartotojų elgsenos tyrimas, kurio rezultatai parodė, kad net 74 proc. Lietuvos gyventojų mano, jog vienos ES šalys gauna geresnės kokybės (tų pačių prekės ženklų) maisto produktus nei kitos. Tarnyba planuoja tęsti pradėtą veiklą šioje srityje, inicijuojant dialogą su pardavėjais, gamintojų atstovais.

2018-2019 metais Valstybės kontrolė atliko vartotojų teisių apsaugos sistemos auditą ir 2019 m. liepos 16 d. pateikė valstybinio audito ataskaitą „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. Tarnybai skirtose Valstybės kontrolės rekomendacijose nurodyta stiprinti prevencinę veiklą, įvertinant visų vartojimo sričių ir ūkio subjektų rizikingumą. Siekiant didinti vartotojų informuotumą, rekomenduojama parengti institucijoms, atsakingoms už vartotojų švietimą, švietimo organizavimo gaires, kuriose būtų nustatyta, kaip turėtų būti identifikuojami vartotojų švietimo poreikiai, planuojamos švietimo priemonės ir vertinamas įvykdytų švietimo priemonių rezultatyvumas.

Pagrindiniai iššūkiai Tarnybos veikloje yra susiję su vis didėjančiu vartotojų prašymų skaičiumi. Lietuvoje vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja 5 ginčų nagrinėjimo subjektai, ir Tarnybai tenkantis vartotojų prašymų skaičius sudaro 84 procentus visų išnagrinėtų vartojimo ginčų. 2019 metais Tarnyba ėmėsi visų įmanomų organizacinių priemonių (įvykdyta struktūros pertvarka, patobulinti vidaus teisės aktai, optimizuotos dokumentų valdymo procedūros, ir kt.), siekiant sutrumpinti ginčų nagrinėjimo ir sprendimų priėmimo terminus. Tačiau šiai problemai spręsti būtina inicijuoti ir teisės aktų pakeitimus, ypač turint omenyje didėjantį nepagrįstų vartotojų prašymų skaičių ir mažėjant taikiai išspręstamų ginčų daliai.

Atsižvelgiant į naujas Tarnybos funkcijas, susijusias su interneto tinklalapių blokavimu, kontroliniais pirkimais, svarbu tobulinti specialistų kvalifikaciją ir įgūdžius, ypač atliekant stebėseną internetinėje erdvėje ir fiksuojant vartotojų teisių pažeidimus pažeidimus. Planuojama ir toliau organizuoti pareigūnų mainus, keistis patirtimi su kitų ES valstybių narių kolegomis.

I SKYRIUS
VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VYKDYTOS
PROGRAMOS PRIEMONĖS

1. Programos įgyvendinimo rezultatai (vertinimo kriterijų įvykdymas)

2019 M. VERTINIMO KRITERIJŲ SUVESTINĖ

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	2019 m. planas	2019 m. įvykdymas	Įvykdymo proc.
1.	(R-02 001-01-01) Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc.	48	43	90
2.	(R-02 001-01-02) Gaminių ir paslaugų Lietuvos rinkoje, atitinkančių nustatytus saugos ir kokybės reikalavimus, dalis iš visų patikrintų per metus, proc.	78	79,3	102
3.	(R-02 001-01-03) Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc.	68	63	93
4.	(R-02 001-01-04) Verslininkų, manančių, kad vartotojų apsaugos teisės aktai yra išsamūs ir suprantami, proc.	41	41	100
5.	(P-02 001-01-01-01) Išnagrinėtų vartojimo sutarčių dėl nesąžiningų sąlygų taikymo skaičius, vnt.	130	130	100
6.	(P-02 001-01-01-02) Tarnybos nutarimų, priimtų dėl nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos, skaičius, vnt.	66	43	65
7.	(P-02 001-01-01-03) Rizikingiausių ūkio subjektų (ūkių veiklų, objektų) patikrinimų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc.	7,5	7,8	104
8.	(P-02 001-01-01-04) Atlikta Lietuvos rinkoje realizuojamų tabako gaminių sudėties ir ženklavimo atitikties teisės aktų reikalavimams kontrolinių tyrimų, vnt.	30	30	100
<i>Tarnybos 2019 metų veiklos plane numatyti vertinimo kriterijai</i>				
9.	Patikrintos interneto svetainės, kuriose siūlomos vartojimo prekės ir paslaugos, vnt.	110	152	138
10.	Atlikta aktualių vartojimo sričių stebėseną (priežiūrą) ir pateiktos išvados, vnt.	2	2	100
11.	Atlikta reklamos stebėseną nustatytoje srityje, vnt.	1	1	100
12.	Atlikta nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams stebėseną nustatytoje srityje	1	1	100
13.	Pranešimų žiniasklaidoje vartotojų teisių apsaugos ir rinkos priežiūros klausimais skaičius, vnt.	350	524	150
14.	Tarnybos teismui pareikštų ieškinių ar pareiškimų (skundų) vartotojų viešajam interesui ginti skaičius, vnt.	3	4	133
15.	Surengtų seminarų, mokymų, renginių skaičius vnt.	60	77	128
16.	Parengtas ir patvirtintas vartotojų ir verslininkų konsultavimo tvarkos aprašas vnt.	1	1	100
17.	Išnagrinėtų Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pažeidimų bylų skaičius, vnt.	50	51	102
18.	Išnagrinėtų bylų dėl teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų apsaugą, pažeidimų skaičius, vnt.	15	20	133
19.	Apibendrinta ir Tarnybos interneto svetainėje paskelbta valstybės ir savivaldybių institucijų pateikta informacija	1	1	100

	apie vartotojų teisių apsaugą, nurodanti probleminius klausimus ir galimus jų sprendimo būdus vnt.			
20.	Tarnybos interneto svetainėje paskelbtos apibendrintos asmenų prašymų ir pasiteiravimų ataskaitos, vnt.	4	4	100
21.	Tarnybos interneto svetainėje paskelbti apibendrinti pranešimai apie ne maisto produktų rinkos priežiūrą ir turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūrą rezultatai, vnt.	8	8	100
22.	Europos vartotojų centre laiku išnagrinėtų vartotojų skundų skaičius, proc.	100	100	100
23.	Europos vartotojų centre atsakytų informacinių paklausimų dalis nuo gautų paklausimų, proc.	100	100	100
24.	Europos vartotojų centre viešinimo ir informavimo priemonių (suorganizuotų seminarų, parengtų publikacijų internete, spaudoje, reportažų radijuje, televizijoje) skaičius, vnt.	110	171	155
25.	Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) susitikimų, kuriuose dalyvavo Europos vartotojų centro atstovų, proc.	100	100	100
26.	Bendrų Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) projektų, kuriuose dalyvavo Europos vartotojų centras, proc.	100	100	100
27.	Pateikti pasiūlymai dėl finansinės paramos skyrimo vartotojų asociacijoms ir nustatytais terminais įvertintos 2018 metais vykdytų programų įgyvendinimo ir projektų lėšų panaudojimo ataskaitos, proc.	100	100	100
28.	Parengtų ir atnaujintų kontrolinių klausimynų skaičius, vnt	25	25	100
29.	Patikrinimų, atliktų naudojant kontrolinius klausimynus, dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc.	60	63,2	105
30.	Verslininkų, teigiamai vertinančių kontrolinius klausimynus, proc.	65	82,2	126
31.	Planinių patikrinimų dalis, palyginti su rinkos priežiūros patikrinimais, proc.	50	75	150
32.	Padėties 3 priežiūros srityse (žaislų, elektrotechnikos gaminių ir chemijos prekių), kuriose yra didžiausia reikšmingos žalos ar pavojaus visuomenei, kitų asmenų interesams ir aplinkai atsiradimo rizika, pokytis, proc.	0,3	3,8	1266
33.	Vidutinė planinių patikrinimų trukmė dienomis	2,5	2,5	100
34.	Išteklių dalis planiniams patikrinimams atlikti, proc.	15,2	12,7	84
35.	Išteklių rizikos vertinimui ir analizei dalis, proc.	13,1	13,3	101,5
36.	Išteklių konsultavimui, informavimui ir prevencijai dalis, proc.	14	14,3	102
37.	Verslininkai, teigiantys, kad pirmaisiais veiklos metais gavo naudingų konsultacijų ir jiems nebuvo taikytos poveikio priemonės, proc.	87	100	115
38.	Ištirtų naftos produktų bandinių skaičius, vnt.	310	413	133
39.	Ištirtų ne maisto produktų bandinių skaičius, vnt.	280	299	16,8
40.	Lietuvos Respublikoje licencijuotų kelionių organizatorių, kurių priežiūra vykdoma siekiant nustatyti rizikos veiksnius bei užtikrinti prievolių įvykdymą, skaičius, proc.	100	100	100
41.	Klasifikuotų apgyvendinimo įstaigų skaičius, vnt.	110	172	156

42.	Išteklių rizikos vertinimui ir analizei dalis, proc.	30	30	100
43.	Išteklių konsultavimui, informavimui ir prevencijai dalis, proc.	10	10	100
44.	Atliktų ekspertizių ir tyrimų skaičius, vnt.	180	209	116
45.	Atliktų Lietuvos rinkoje realizuojamų elektroninių cigarečių skysčių pagrindinių sudedamųjų dalių kontrolinių tyrimų skaičius, vnt.	30	30	100

Paaškinimai dėl nepasiektų ar viršytų vertinimo kriterijų reikšmių

1. ***(R-02 001-01-01) Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc.***

Per 2019 m. išnagrinėti 4726 vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčai vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Iš jų taikiai išspręsta 1811 ginčų (43 proc. nuo visų Tarnyboje išnagrinėtų vartojimo ginčų). Viena iš priežasčių, kodėl nepavyko pasiekti planuotos kriterijaus reikšmės yra ta, kad kai kurie pardavėjai ir paslaugų teikėjai nebendravo ir nebendradarbiavo su Tarnyba nagrinėjant vartotojų ginčus. Kita priežastis, kodėl nepavyko pasiekti planuotos kriterijaus reikšmės yra ta, kad kategoriškai, į kompromisus nelinkę vartotojai, nesutinka derėtis dėl reikalaujamos kompensacijos. Taip pat kartais nustatomas ir akivaizdus vartotojų pretenzijų nepagrįstumas. Be to, esama teisinė ginčų nagrinėjimo sistema neskatina verslo subjektų spręsti ginčų taikiai.

2. ***(R-02 001-01-02) Gaminių ir paslaugų Lietuvos rinkoje, atitinkančių nustatytus saugos ir kokybės reikalavimus, dalis iš visų patikrintų per metus, proc.***

Per 2019 m. Tarnyba Lietuvos rinkoje atliko 6451 gaminių ir paslaugų patikrinimus, kurių metu patikrinti 15265 gaminių ir paslaugų tipai. 4567 patikrinimų metu 12105 (79,3 proc.) gaminių tipų atitiko nustatytus saugos ir kokybės reikalavimus. Vertinimo kriterijus, lyginant su planuotu pasiekti rezultatu, buvo viršytas, kadangi daugiau patikrintų gaminių ir paslaugų atitiko saugos ir kokybės reikalavimus.

3. ***(R-02 001-01-03) Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc.***

2019 m. atliktos reprezentatyvios apklausos duomenimis, vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo dalis sudarė 63 proc. Atsižvelgiant į tai, kad ši dalis šiek tiek mažesnė, nei buvo planuota (66%), nors bendras vartotojų kreipimūsi skaičius į Tarnyba 2019 m. toliau augo, 2020 m. Tarnyba planuoja didesnę dėmesį skirti savo veiklos viešinimui bei vykdomų funkcijų pristatymui seminarų ir informacinių susitikimų su vartotojais metu.

4. ***(P-02 001-01-01-02) Tarnybos nutarimų, priimtų dėl nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos, skaičius, vnt.***

Tarnyba 2019 m. priėmė 43 nutarimus dėl Reklamos įstatymo ir Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymų pažeidimų. Vykdydama Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų bei Reklamos įstatymo nuostatų laikymosi priežiūrą, Tarnyba 2019 m. didesnę dėmesį skyrė prevencijai ir, siekdama užkirsti kelią galimiems Reklamos ir Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimams, per 2019 m. įspėjo ir pateikė rekomendacijas 391 verslo subjektui netaikydama sankcijos. Be to, Tarnyba nutarimus dėl Reklamos įstatymo pažeidimų priima ir Vyriausybės įgaliotos institucijos – Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos surašytų Reklamos įstatymo pažeidimo protokolų pagrindu, Tarnybos iniciatyva bei vartotojų (ar kitų įstatymuose nurodytų) pareiškėjų skundų (prašymų) pagrindu. 2019 m. Tarnyba gavo mažiau surašytų Reklamos įstatymo pažeidimų protokolų, todėl Tarnyba daugiausia tyrimus pradėjo savo iniciatyva arba vartotojų ar kitų įstatymuose nurodytų pareiškėjų skundų (prašymų) pagrindu.

5. ***(P-02 001-01-01-03) Rizikingiausių ūkio subjektų (ūkinių veiklų, objektų) patikrinimų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc.***

2019 m. Tarnybos atlikti patikrinimai rizikingiausiuose ūkio subjektuose sudarė 7,8 proc. nuo visų atliktų patikrinimų. Vertinimo kriterijus viršytas dėl 2019 m. vykdytų tikslinių rinkos priežiūros programų.

6. Patikrintos interneto svetainės, kuriose siūlomos vartojimo prekės ir paslaugos, vnt.

2019 m. patikrintos 152 interneto svetainės. Vertinimo kriterijus viršytas, atsižvelgiant į aktyviai teikiamus vartotojų skundus dėl neteisingos ar klaidinančios informacijos (kontaktinių duomenų apie pardavėjus arba paslaugos teikėjus nepateikimą, nenurodymą kas nagrinėja vartotojų ginčus ir pan.).

7. Pranešimų žiniasklaidoje vartotojų teisių apsaugos ir rinkos priežiūros klausimais skaičius

Rodiklis buvo viršytas dėl didelio visuomenės bei žiniasklaidos susidomėjimo galimai dvejopos kokybės produktų klausimu bei Tarnybos atliktais maisto ir ne maisto prekių kainų palyginimo tyrimais.

8. Tarnybos teismui pareikštų ieškinių ar pareiškimų (skundų) vartotojų viešajam interesui ginti skaičius, vnt.

2019 m. Tarnyba teismui pateikė 4 ieškinius vartotojų viešajam interesui ginti.

9. Surengtų seminarų, mokymų, renginių skaičius, vnt.

2019 m. Tarnyba surengė 77 seminarus, mokymus, renginius. Tarnybos vykdomų funkcijų pristatymui bei siekiant didinti Tarnybos veiklos viešumą, surengtas didesnis nei planuota seminarų, mokymų, renginių skaičius.

10. Išnagrinėtų Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pažeidimų bylų skaičius, vnt.

2019 m. Tarnyba išnagrinėjo 51 Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylas ir viršijo numatytą kriterijų, nes vadovaujantis „Gaminių, panašių į maisto produktus, tikrinimo programa“, patvirtinta Tarnybos direktoriaus 2018 m. birželio 13 d įsakymu Nr. 1-76, vertino platinamų gaminių atitiktį pagal 1987 m. birželio 25 d. Direktyvos 87/357/EEB „Dėl valstybių narių įstatymų, skirtų produktams, kurie, atrodydami kitokie, nei yra iš tikrųjų, kelia pavojų vartotojų sveikatai ar saugai, suderinimo“ reikalavimus.

11. Išnagrinėtų bylų dėl teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų apsaugą, pažeidimų skaičius, vnt.

Tarnyba 2019 m. išnagrinėjo 20 bylų dėl teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų apsaugą, pažeidimų ir viršijo numatytą – 15 bylų kriterijų. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodyto vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūra pradedama gavus vartotojo, valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos, vartotojų asociacijos skundą ar Tarnybos iniciatyva, jei nustatoma pakankamai duomenų apie galimą vartotojų teisių pažeidimą. Atsižvelgiant į tai, iš anksto numatyti, kiek tiksliai nutarimų už Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnyje nurodytus pažeidimus Tarnyba priims, nėra įmanoma, kadangi tai taip pat priklauso nuo vartotojų skundų skaičiaus bei kitų pareiškėjų aktyvumo.

12. Europos vartotojų centro viešinimo ir informavimo priemonių (suorganizuotų seminarų, parengtų publikacijų internete, spaudoje, reportažų radijuje, televizijoje) skaičius, vnt.

Vartotojų informuotumo didinimas yra viena iš prioritetinių Europos vartotojų centro (toliau – EVC), Europos vartotojų centrų tinklo ECC-Net (toliau – ECC-Net) veiklos kryptių. Šią poziciją itin akcentuoja Europos Komisijos Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinio direktorato (kuris koordinuoja ECC-net tinklo veiklą) atstovai. 2019 m. EVC siekdamas įgyvendinti numatytus veiklos kriterijus bei atsižvelgdamas į įvardintus prioritetus, aktyviai vykdė veiklą nukreiptą į vartotojų informuotumo didinimą.

13. Planinių patikrinimų dalis, palyginti su rinkos priežiūros patikrinimais, proc.

Planinių patikrinimų dalis, palyginti su rinkos priežiūros patikrinimais sudarė 75 proc. Rodiklis viršytas dėl 2019 m. vykdytų rinkos priežiūros programų ir dalyvavimo tarptautiniuose projektuose.

13. *Padėties 3 priežiūros srityse (žaislų, elektrotechnikos gaminių ir chemijos prekių), kuriose yra didžiausia reikšmingos žalos ar pavojaus visuomenei, kitų asmenų interesams ir aplinkai atsiradimo rizika, pokytis, proc.*

Padėties 3 priežiūros srityse (žaislų, elektrotechnikos gaminių ir chemijos prekių), kuriose yra didžiausia reikšmingos žalos ar pavojaus visuomenei, kitų asmenų interesams ir aplinkai atsiradimo rizika, per 2018 m. buvo 2,3 proc., o per 2019 m. – 6,1 proc. Pokytis – 3,8 proc. Žaislų srities, kurioje yra didžiausia reikšmingos žalos ar pavojaus visuomenei, kitų asmenų interesams ir aplinkai atsiradimo rizika, per 2018 m. buvo 12 proc., o per 2019 m. – 23 proc. Elektrotechnikos gaminių srities, kurioje yra didžiausia reikšmingos žalos ar pavojaus visuomenei, kitų asmenų interesams ir aplinkai atsiradimo rizika, per 2018 m. buvo 0 proc., per 2019 m. – 2 proc. Chemijos prekių srities, kurioje yra didžiausia reikšmingos žalos ar pavojaus visuomenei, kitų asmenų interesams ir aplinkai atsiradimo rizika, per 2018 m. buvo 4 proc., per 2019 m. – 15 proc.

14. *Išteklių dalis planiniams patikrinimams atlikti, proc.*

Išteklių dalis planiniams patikrinimams atlikti sudarė 12,7 proc., Tarnyba siekio šios išteklių dalies perspektyvinio mažėjimo.

15. *Klasifikuotų apgyvendinimo įstaigų skaičius, vnt.*

2019 m. atlikta 191 klasifikuojamo objekto apžiūra ir išduoti 172 apgyvendinimo įstaigų klasifikavimo pažymėjimai. Vertinimo kriterijus viršytas, nes Tarnyba perėmė iš Valstybinio turizmo departamento objektus kurių klasifikavimo terminas buvo praėjęs.

2. Programos asignavimų panaudojimas

Asignavimai	Patvirtinti (patikslinti) asignavimai, tūkst. Eur	Panaudoti asignavimai, tūkst. Eur	Asignavimų panaudojimas, procentais
Iš viso asignavimų programai 02 001 Paslaugos gyventojams ir verslui:	3373,2	3365,0	100
<i>Finansavimo šaltinis 1.1.1.1.1 (valstybės biudžeto lėšos)</i>	3355,00	3350,8	100
<i>Finansavimo šaltinis 1.4.1.1.1 (pajamų įmokų lėšos)</i>	18,2	14,2	78

2019 m. Tarnybos vykdytos programos „Paslaugos gyventojams ir verslui“ priemonėms įgyvendinti buvo skirta 3373,2 tūkst. eurų, iš kurių panaudota 3365,0 tūkst. eurų. Dėl darbuotojų nedarbingumo Tarnyba nepanaudojo 0,5 tūkst. eurų materialinėms pašalpoms ir socialinio draudimo įmokoms skirtų lėšų; dėl neįvykusių planuotų darbuotojų mokymų nepanaudojo 2,1 tūkst. eurų ir dėl mažesnių nei planuota paslaugų pirkimų kainos nepanaudojo 1,6 tūkst. eurų.

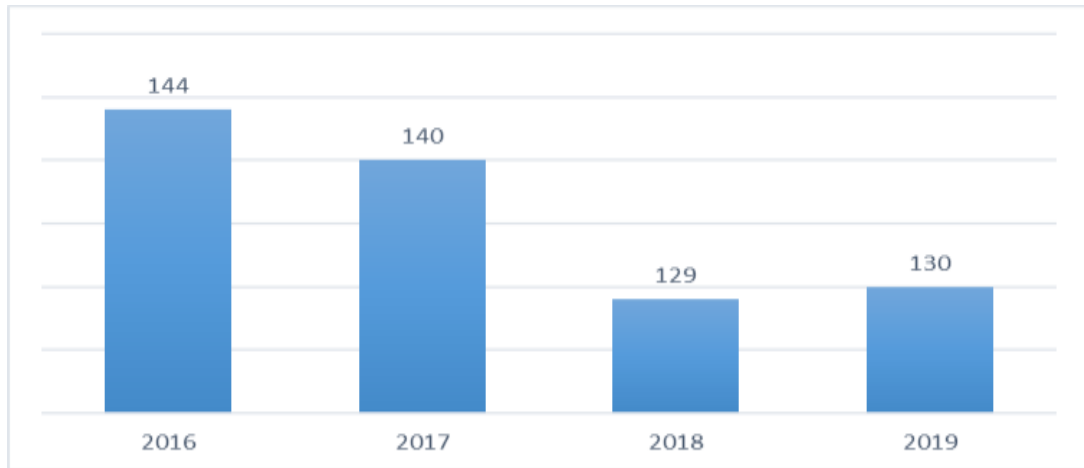
Per 2019 m. Tarnyba surinko pajamų įmokų 12,7 tūkst. eurų (planuota buvo 12,0 tūkst. eurų) ir panaudojo 14,2 tūkst. eurų. 2018 metų pajamų įmokų nepanaudotas likutis 6,2 tūkst. eurų yra perkeltas Tarnybai į ataskaitinius metus. Per 2019 metus virš plano surinktos 0,7 tūkst. eurų pajamų įmokų ir 4,0 tūkst. eurų nepanaudotų lėšų bus perkeltos į 2020 metus Tarnybos išlaidoms už paslaugas apmokėti.

3. Vartotojų viešojo intereso apsauga ir gynimas

3.1. 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. Tarnyba vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolę vykdo fizinių ir juridinių asmenų prašymu bei savo iniciatyva, vadovaudamasi Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsniu.

2019 m. Tarnyba vykdydama vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę įvertino 130 sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu.



1 pav. Tarnybos komisijos vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu priimtų nutarimų skaičius (2016-2019 m.)

Daugiausia nutarimų priimta dėl standartinių rekreacinių paslaugų teikimo (pvz. organizuotų turistinių kelionių, sporto klubų paslaugų teikimo ir sveikatinimo sutarčių), standartinių vartojimo paslaugų teikimo (pvz. sodybų, vestuvinių suknelių nuomos, privataus ikimokyklinio bei mokyklinio ugdymo sutarčių) bei standartinių prekių pirkimo-pardavimo sutarčių (pvz. baldų ir kitų prekių pirkimo-pardavimo sutarčių). Dažniausiai nesąžiningomis pripažintos tos sąlygos, kurios atitiko Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalies bendrąjį vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų t. y. iš esmės pažeidė sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus, taip pat vartojimo sutarčių sąlygos, kurios nustatė neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą bei įpareigojančios vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti.

3.2. Vartotojų viešojo intereso gynimas teisme

Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 8 punktu bei šio įstatymo septintuoju skirsniu, yra įgaliota ginti vartotojų viešąjį interesą. Vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnio nuostatomis, Tarnyba, nustatiusi, 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.

Tarnyba, vadovaudamasi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 2 dalies nuostatomis ir atsižvelgdama į tai, kad tam tikrų įmonių vartojimo sutarčių sąlygos buvo pripažintos nesąžiningomis, taip pat siekdama nutraukti verslininko veiksmus, kurie pažeidžia vartotojų teisėtus bendruosius interesus ir yra nesąžiningi vartotojų požiūriu, 2019 metais įgyvendino 4 vartotojų viešojo intereso gynimo priemones. Tarnyba pateikė 3 ieškinius vartotojų viešajam interesui ginti: dėl Veronikos Mastenicos, veikiančios pagal individualios veiklos pažymą, sodybos „Villa Eva“ nuomos sutarties

sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis; dėl UAB „Techmada“ veiksmų pripažinimo pažeidžiančiais viešąjį interesą bei minimų veiksmų uždraudimo bei dėl Artur Fridman nuomos sutarties sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis. Taip pat, atsižvelgiant į tai, kad nors Vilniaus miesto apylinkės teismas pripažino UAB „Vikvaldos prekyba“ veiksmus pažeidžiančiais vartotojų viešąjį interesą, tačiau bendrovė nenutraukė pažeidimo, Tarnyba Vilniaus apygardos administraciniam teismui pateikė prašymą išduoti leidimą atlikti privalomus nurodymus t. y. duoti privalomus nurodymus interneto prieigos paslaugų teikėjams skubiai panaikinti galimybę pasiekti informaciją, blokuojant UAB „Vikvaldos prekyba“ interneto svetainę svajoniuspinta.lt, kuri naudojama vykdant komercinę veiklą, kuria pažeidžiami vartotojų apsaugos reikalavimai, tol, kol pažeidimai nebus pašalinti.

2019 m. Tarnyba, vadovaudamasi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 3 dalimi, teismams pateikė 71 išvadą civilinėse bylose.

3.3. Išvadų dėl teisės aktų projektų teikimas

2019 m. Tarnyba pateikė išvadas 134 valstybės institucijų rengiamiems teisės aktų projektams. Daugiausiai teisės aktų projektų Tarnybai derinti teikė Valstybinė energetikos reguliavimo taryba bei Energetikos ministerija. Išvados teisės aktų projektams teikiamos pagal poreikį, priklausomai nuo to, ar rengiamas teisės aktas yra susijęs su galima įtaka vartotojų teisių apsaugai, ir, kai toks teisės aktas įregistruojamas Teisės aktų projektų informacinėje sistemoje (TAPIS), o teisės akto rengėjas nurodo Tarnybą kaip suinteresuotą instituciją, teikiančią išvadas vartotojų apsaugos klausimais.

3.4. Pasiūlymai keisti ar priimti naujus teisės aktus

2019 m. Tarnybos specialistai įvairiose su vartotojų teisių apsauga susijusiose srityse nustatė teisės aktų keitimo ar naujų teisės aktų priėmimo poreikį. Tarnyba teikė pasiūlymus derindama Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-01-31 nutarimo Nr. 127 „Dėl Atsiskaitymo už patiektą geriamąjį vandenį ir suteiktas nuotekų tvarkymo paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-01-31 nutarimo Nr. 126 „Dėl Geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo viešosios sutarties standartinių sąlygų aprašo patvirtinimo“ pakeitimo, Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2015-06-23 įsakymo Nr. D1-500 „Dėl Naujų abonentų ir vartotojų prijungimo prie geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros reikalavimų patvirtinimo“ pakeitimo ir Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2006-12-29 įsakymo Nr. D1-629 „Dėl Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros naudojimo ir priežiūros taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ projektus.

Taip pat, atsižvelgdama į tai, kad Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 23 straipsnio 2 dalies 4 punkte yra nustatyta, jog asmenims, turintiems teisę į piniginę paramą Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatyme nustatyta tvarka, gali būti skiriama socialinė parama geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų išleidimo tinklų tiesimui asmens nuosavybės teise priklausančio ar kitaip valdomo ir (arba) naudojamo turto ribose, Tarnyba pasiūlė Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2015-06-23 įsakymu Nr. D1-500 patvirtintuose Naujų abonentų ir vartotojų prijungimo prie geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros reikalavimuose numatyti, kokia tvarka vartotojai, turintys teisę į socialinę paramą geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų išleidimo tinklų tiesimui, turėtų kreiptis dėl tokios paramos gavimo arba pateikti nuorodą į teisės aktą, kuriame šios nuostatos reglamentuotos.

Derinant Lietuvos Respublikos energetikos ministro įsakymo „Dėl Suskystintų naftos dujų balionų, naudojamų daugiabučiuose namuose, pakeitimo 2019-2022 metais veiksmų plano patvirtinimo“ projektą, siekdama užtikrinti, kad dėl daugiabučio namo bendrojo naudojimo dujų ir (ar) elektros tiekimo sistemų pertvarkymo ar naujų bendrojo naudojimo objektų sukūrimo būtų teisės aktų nustatyta tvarka priimtas butų ir kitų patalpų savininkų sprendimas, Tarnyba pasiūlė papildyti Veiksmų plano 25 punktą, jame numatant, kad daugiabučių namų bendrojo naudojimo objektų valdytojai organizuoja butų ir kitų patalpų savininkų sprendimo priėmimą Civilinio kodekso 4.85 straipsnyje nustatyta tvarka dėl Veiksmų plano 26 punkte nustatytų techninių sprendimų įgyvendinimo. Derinant Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo pakeitimo įstatymo projektą, pasiūlyta nustatyti

ilgesnį laikotarpį buitiniams vartotojams pasirinkti nepriklausomus tiekėjus, taip pat nustatyti būdus, kuriais bus informuojami buitiniai vartotojai apie visuomeninio tiekimo nutraukimą ir nepriklausomų tiekėjų pasirinkimą.

Taip pat, Tarnyba Valstybinei energetikos reguliavimo tarybai pasiūlė Geriamojo vandens apskaitos prietaisų įsigijimo, įrengimo ir eksploatavimo užmokesčio apskaičiavimo metodikoje įrašyti, kad geriamojo vandens tiekėjas ir nuotekų tvarkytojas turi įrengti geriamojo vandens apskaitos prietaisus ne tik daugiabučių namų įvaduose, butuose ir kitose patalpose, tačiau ir vieno ar dviejų butų gyvenamuosiuose namuose, negyvenamuosiuose pastatuose bei patalpose, taip pat į geriamojo vandens apskaitos prietaisų įsigijimo, įrengimo, eksploatavimo užmokesčių įtraukti apskaitos prietaisų įsigijimo išlaidas, nustatyti apskaitos prietaisų aptarnavimo mokesčio diferencijavimą pagal vartotojų ir abonentų kategorijas.

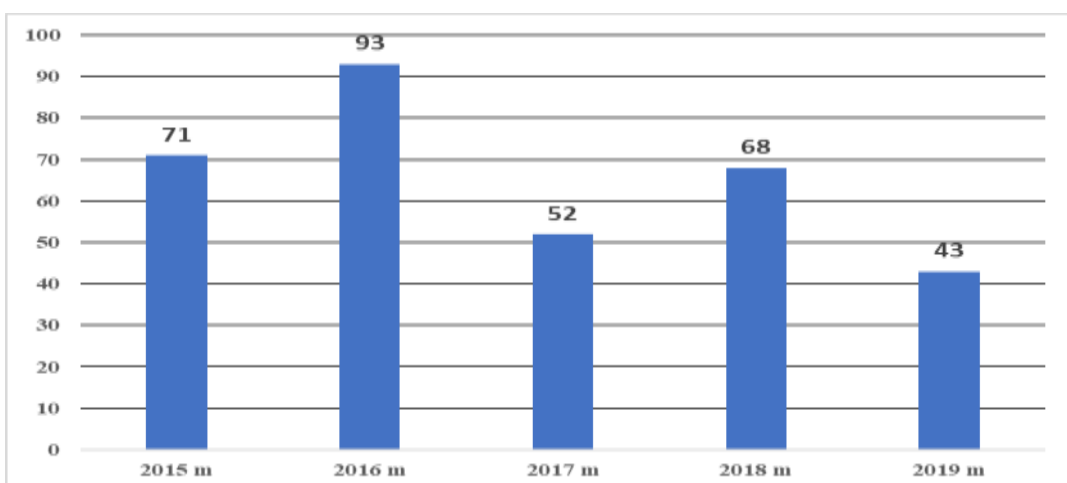
Tarnyba aktyviai dalyvavo Lietuvos Respublikos Prezidentūrai inicijuojant Reklamos įstatymo ir Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pakeitimus dėl baudų dydžių, už minėtų įstatymų pažeidimus, suvienodinimą bei jų padidinimą. Taip pat Tarnyba aktyviai dalyvavo teikiant informaciją Lietuvos Respublikos Vyriausybei dėl Reklamos įstatyme nustatytų funkcijų konsolidavimo vienoje institucijoje. Nuo 2019 m. gegužės 1 d. klaidinančios ir lyginamosios reklamos priežiūros funkcija buvo perduota Tarnybai. Pažymėtina, kad Tarnyba parengė ir pateikė pasiūlymams įstatymų ir juos įgyvendinančių teisės aktų pakeitimo projektus dėl klaidinančios ir lyginamosios reklamos.

Aktyviai dalyvauta rengiant Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų „Dėl Įspėjimų ir baudų už Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimus skyrimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir „Dėl Įspėjimų ir baudų už Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimus skyrimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ projektus. Taip pat, Tarnyba direktoriaus įsakymu patvirtino „Mažareikšmių Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų kriterijus“ bei „Mažareikšmių Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimų kriterijus“.

4. Įstatymų nustatytais atvejais taikytos sankcijos komercinės veiklos subjektams.

4.1. Bylos dėl Reklamos ir Nesąžiningos komercinės veiklos įstatymų pažeidimų

Tarnyba, vykdydama Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų bei Reklamos įstatymo nuostatų laikymosi priežiūrą, 2019 m. išnagrinėjo ir priėmė sprendimus 43 bylose. Dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo priimta 16 nutarimų, dėl Reklamos įstatymo pažeidimo priimti 27 nutarimai.

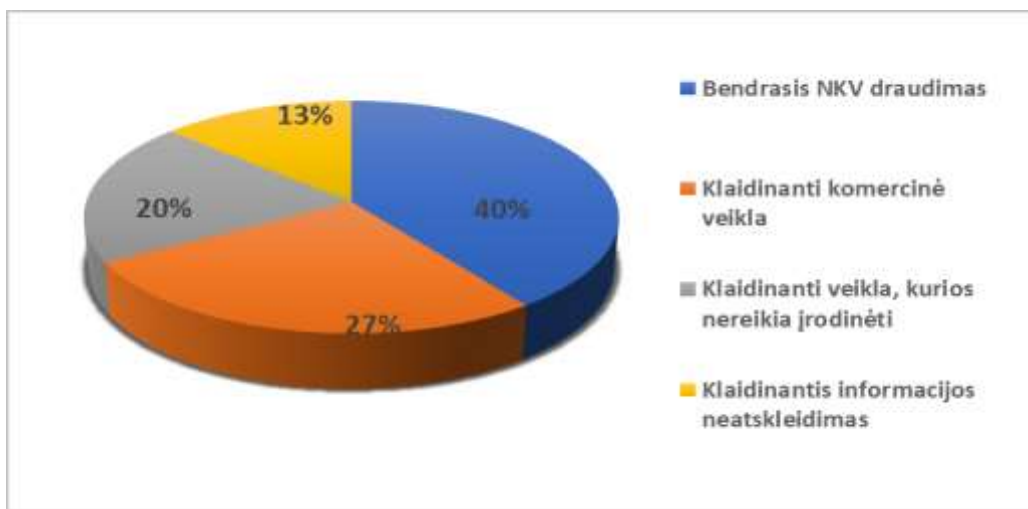


2 pav. Bendras Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų ir Reklamos įstatymo pažeidimų bylų skaičius 2015–2019 m., vnt.

Tarnyba 2019 m. pradėjo 22 tyrimus dėl galimai vykdomos nesąžiningos komercinės veiklos. Iš jų 9 tyrimai nutraukti nesant pažeidimų, 7 atvejais, konstatavus pažeidimus, skirtos sankcijos, 6 tyrimai bus tęsiami 2020 m.

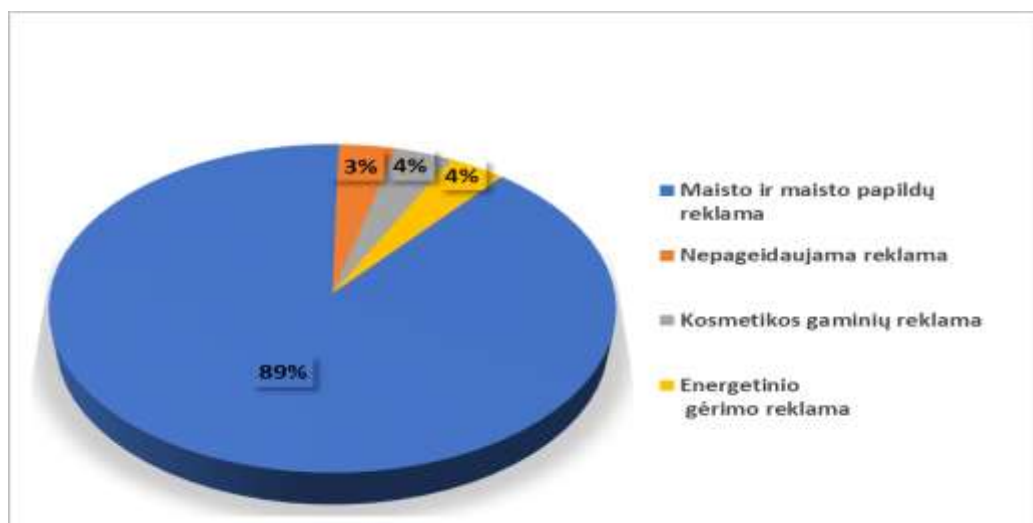
Sankcijos skirtos už pažeidimus dėl klaidinančių bendrovių veiksmų, nurodant akcijas bei nuolaidas, klaidinančių veiksmų, dėl esminės informacijos vartotojams nesuteikimo, dėl komercinio pasiūlymo pateikimo, nepateikiant užsakytų prekių, dėl klaidinančios informacijos pateikimo apie parduodamų prekių kainos pranašumą, dėl klaidinančios informacijos apie produkto sudėtį ir kt.

Nagrinėjant dažniausiai pažeidžiamas Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatas, pažymėtina, kad dėl bendrovės veiksmų vienu nutarimu paprastai nustatomi kelių įstatymo straipsnių nuostatų pažeidimai. 2019 m. konstatuota klaidinanti komercinė veikla (4 atvejais), klaidinantis informacijos neatskleidimas (2 atvejais), taip pat preziumuojamos nesąžiningos komercinės veiklos atvejais (t. y. „juodojo sąrašo“ pažeidimai) (3 atvejais), konstatuoti ir bendrųjų įstatymo draudimų pažeidimų atvejais (6 atvejais). Nagrinėtas 1 agresyvios komercinės veiklos atvejis, tačiau byla nutraukta, nesant pagrįstų duomenų, jog buvo pažeistas Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas.



3 pav. Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimai, proc.

Nagrinėjant dažniausiai pažeidžiamas Reklamos įstatymo nuostatas pažymėtina, kad Tarnybos nutarimais 2019 m. konstatuoti 25 maisto ir maisto papildų reklamos pažeidimo atvejais, 1 nepageidaujamos reklamos atvejis, 1 atvejis dėl kosmetikos gaminių reklamos.



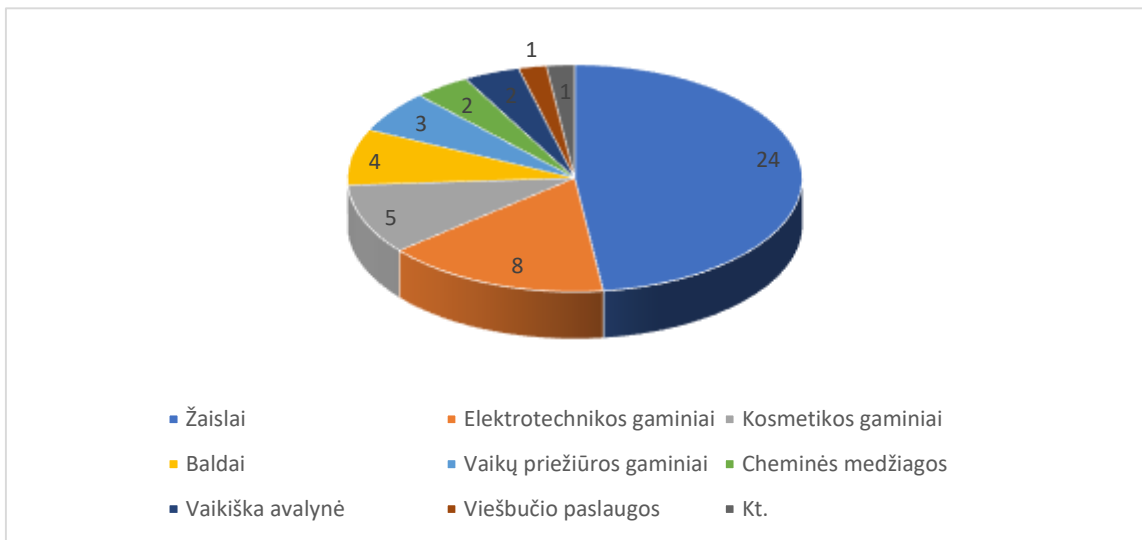
4 pav. Dažniausiai pažeidžiamos Reklamos įstatymo nuostatos, proc.

Pradėtas tyrimas dėl galimai vykdomos paslėptos reklamos, tačiau byla nutraukta, atlikus išsamų tyrimą bei nenustačius pažeidimo. Lyginant su 2018 m. padaugėjo bylų dėl maisto bei maisto papildų draudžiamos reklamos, sumažėjo atvejų dėl nepageidaujamos reklamos ir kosmetikos gaminių reklamos.

Lyginant su 2018 m. konstatuotų pažeidimų Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo bei Reklamos įstatymo bylose sumažėjo, tačiau ženkliai padaugėjo Tarnybos teikiamų rekomendacijų – išpėjimų verslo subjektams dėl klaidinančios reklamos, paslėptos reklamos, kosmetikos gaminių bei biocidinių produktų srityse.

4.2. Bylos dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimų

Tarnyba, vadovaudamasi Produktų saugos įstatymo nuostatomis, 2019 m. išnagrinėjo 51 bylą dėl Lietuvos rinkoje nustatytų pavojingų ne maisto produktų ir paslaugų. Dažniausiai Produktų saugos įstatymo nuostatas pažeidė žaislų importuotojai bei platintojai. Daugiausiai pažeidimų nustatyta vertinant žaislų, skirtų vaikams iki 3 metų, atitiktį – pavojų vaikams kėlė smulkios atsiskiriančios detalės, taip pat neatitikimų nustatyta vertinant žaisluose esančių cheminių medžiagų sudėtį.



5 pav. Nustatyti Produktų saugos įstatymo pažeidimai pagal gaminių/paslaugų grupes

Iš viso 2019 m. išnagrinėtos 24 bylos dėl pavojingų žaislų. Kitose produktų grupėse Tarnyba išnagrinėjo 8 bylas dėl nesaugių elektrotechnikos gaminių, 5 kosmetikos gaminių, 4 nesaugios konstrukcijos baldų, 3 vaikų priežiūros gaminių, 2 cheminių medžiagų, 2 vaikiškos avalynės gaminių ir 2 kitų gaminių (radiobangomis valdomas skraiduolis ir mergaitiškas maudymosi kostiumėlis) bylas bei 1 dėl nesaugių viešbučio teikiamų apgyvendinimo paslaugų.

Nustačiusi Produktų saugos įstatymo pažeidimus dėl pavojingų gaminių ir paslaugų pateikimo į rinką, Tarnyba 40 atvejų ekonominės veiklos vykdytojams skyrė pinigines baudas, 7 kartus, įvertinusi produkto keliamą riziką, realizuotų nesaugių produktų skaičių ir kitas tyrimo aplinkybes, taikė išpėjimus ir 4 atvejais nutraukė produktų saugos bylų nagrinėjimą.

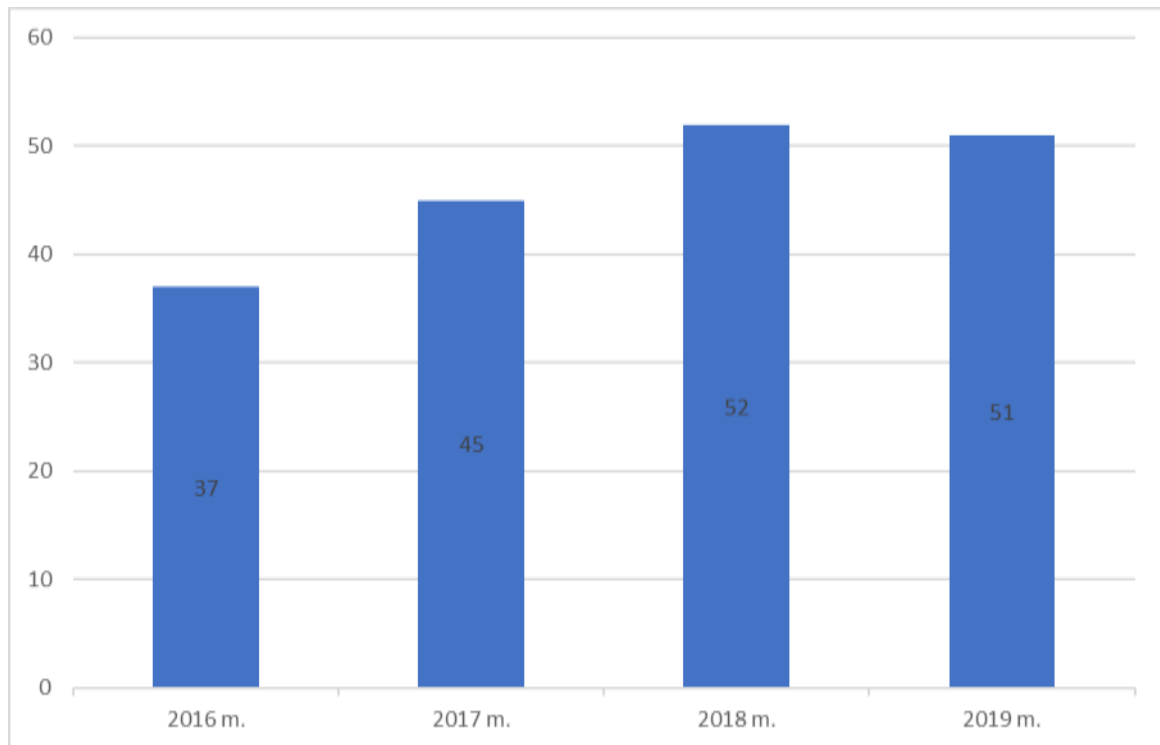
Nuo 2019 m. gegužės 1 d. įsigaliojo nauja Produktų saugos įstatymo redakcija, siekiant sustiprinti vartotojų apsaugos sistemos veiksmingumą, taip pat sukurti aiškia produktų saugai taikomų reikalavimų ir jų laikymosi priežiūros sistemą bei sustiprinti rinkos priežiūros institucijų įgaliojimus. Taip pat naujuoju reglamentavimu siekiama aiškiai atskirti gamintoją nuo kitų ekonominės veiklos vykdytojų, dalyvaujančių tolesnėje paskirstymo grandinėje, bei įtvirtinama pareiga gamintojui ženklinant prekes užtikrinti jų atsekamumą, taip palengvinant rinkos priežiūros institucijų užduotį atsekti ekonominės veiklos vykdytojus, kurie tiekė rinkai reikalavimų neatitinkančius gaminius.

Naujojoje įstatymo redakcijoje išplėstas už produktų saugą atsakingų ekonominės veiklos vykdytojų sąrašas (gamintojas, įgaliotasis atstovas, importuotojas, platintojas ir paslaugos teikėjas), siekiant ekonominės veiklos vykdytojus įtraukti į rinkos priežiūros užduotis ir užtikrinti, kad jie būtų

pasirengę aktyviai jose dalyvauti teikiant kompetentingoms valdžios institucijoms visą reikalingą informaciją apie atitinkamus gaminius.

Siekiant stiprinti rinkos priežiūrą bei didinti pavojingų gaminių pateikimo į rinką prevenciją, taip pat buvo padidintos baudos už nesaugių produktų pateikimą į rinką, po įstatymo pakeitimo siekiančios nuo 150 eurų iki 25 000 eurų (vartotojo mirties atveju) bei nustatytas ilgesnis sankcijų skyrimo terminas, siekiant tiksliau nustatyti pažeidimą ir išsamiau atlikti tyrimą. Be to, naujojoje įstatymo redakcijoje įtvirtinta Tarnybos ir kitų rinkos priežiūros institucijų teisė apriboti interneto svetainės prieigą, jei šioje svetainėje yra šiurkščiai bei sistemingai pažeidžiamos Produktų saugos įstatymo nuostatos, taip užtikrinant efektyvesnę rinkos priežiūrą elektroninėje prekyboje.

Atsižvelgiant į Produktų saugos įstatymo pasikeitimus, Tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1-146 buvo patvirtintas naujas Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų nagrinėjimo tvarkos aprašas.



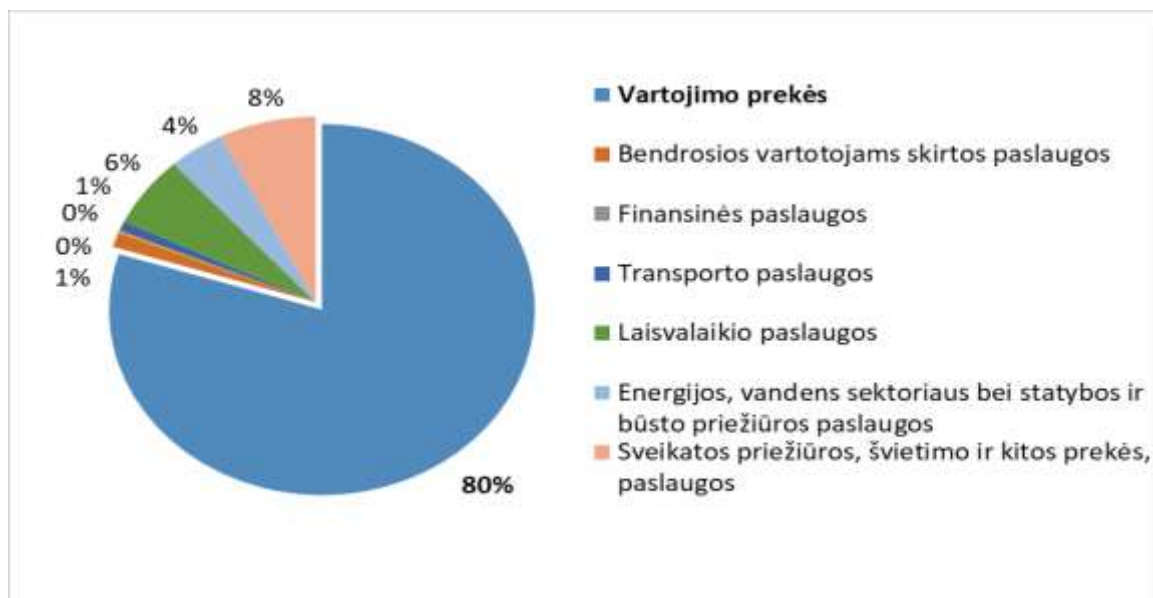
6 pav. 2016–2019 m. išnagrinėtų Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų skaičius, vnt.

4.3. Bylos dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio pažeidimų

Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsniu, 2019 m. išnagrinėjo 20 bylų (dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 2, 3 dalių nuostatų pažeidimo (atsakymo nepateikimas į vartotojo pretenziją) – 7, dėl Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.359 straipsnio 2 dalies nuostatų pažeidimo (prekių ar paslaugų nepristatymas, nesuteikimas) – 12; dėl Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228(11) straipsnio 2 dalies nuostatų pažeidimo (negražinami pinigai už gražintas prekes) - 1)

5. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimas

2019 m. Tarnyba vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėjo 4726 vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus (2018 m. – 4559 ginčai), iš jų taikiai išspręsti 1811 ginčai (43 proc. nuo visų vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų ginčų). Daugiausiai vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų išnagrinėta vartojimo prekių srityje – net 80 proc.



7 pav. Išnagrinėtų vartotojų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) ginčų sprendimo ne teisme tvarka pasiskirstymas pagal sritis

Tarnyboje 2019 m. priimti 1775 nutarimai vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Iš jų – 811 nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti arba patenkinti iš dalies, iš jų įvykdyti 792 nutarimai, t. y. 98 proc. nuo Tarnybos komisijos priimtų nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus (2018 m. 87 proc.) ir 964 nutarimai atmesti vartotojo prašyme nurodytą reikalavimą. 505 kartus ginčų nagrinėjimas nutrauktas kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais.

2019 m. vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl avalynės kokybės (greitai nusidėvinti, atsiklijuojanti, peršlampanti ar dažanti avalyne ir pan.). Kaip ir ankstesniais metais, aktualiomis išliko problemos dėl mobiliųjų telefonų, kompiuterių, televizorių, buitinių namų ūkio prietaisų bei interjero reikmenų kokybės, pardavėjų nevykdomų garantinių įsipareigojimų, vartotojų nesutikimo su pardavėjų atsakymais dėl įsigytų vartojimo prekių kokybės vertinimo.

Reaguojant į kasmet augantį Tarnyboje gaunamų vartotojų prašymų dėl avalynės kokybės skaičių, kurie sudaro apie 40 proc. vartojimo prekių srityje išnagrinėjamų vartotojų ir verslininkų ginčų, 2019 m. inicijuotas susitikimų su avalynės pardavėjais ciklas. Teikdama prioritetą konsultacijoms bei metodinei pagalbai, Tarnyba organizavo susitikimus su Lietuvoje avalyne prekiaujančiomis įmonėmis, pristatė dažniausias vartotojų nusiskundimų dėl avalynės priežastis, priminė pagrindines verslininkų pareigas, akcentavo poreikį stiprinti bendravimo su vartotojais kultūrą, ragino ieškoti tinkamiausių būdų taikiam ginčų sprendimui bei skatino verslininkų savireguliaciją. Apibendrinama svarbiausias susitikimų metu išsakytas išvalgas, Tarnyba parengė ir verslininkams pristatė vartojimo ginčų dėl avalynės sprendimo gaires, kuriomis rekomenduoja vadovautis sprendžiant ginčus su vartotojais. Tikimasi, kad susitikimų ciklas paskatins sąmoningą ir pagarbų verslininkų požiūrį tiek į savo klientą, tiek į siūlomą produktą, o vartotojams teks kuo rečiau kreiptis pagalbos į vartotojų teises ginančias institucijas.

Bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje ginčų kilo dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų kokybės, šių paslaugų metu patirtos žalos ar nepagrįstai priskaičiuotų mokesčių, cheminio valymo paslaugų kokybės, baldininkų paslaugų. Vasaros sezono metu ypač padaugėjo vartotojų prašymų dėl automobilių nuomos paslaugų ir paslaugų teikėjų nepagrįstai nuskaičiuojamų pinigų. Laisvalaikio paslaugų srityje vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl atšauktų ar nekokybiškai suorganizuotų renginių bei negražinamų už bilietus sumokėtų pinigų, dėl sporto klubų sutarčių nutraukimo, grožio paslaugų kokybės.

Išaugus vartotojų prašymų dėl nekokybiškų grožio paslaugų teikimo skaičiui bei pastebėjus problemą šioje srityje dėl žalos atlyginimo, kai teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (pavyzdžiui, botulino toksino injekcijos, mezoterapija, regėjimo patikra, masažai ir pan.), neturint šiai

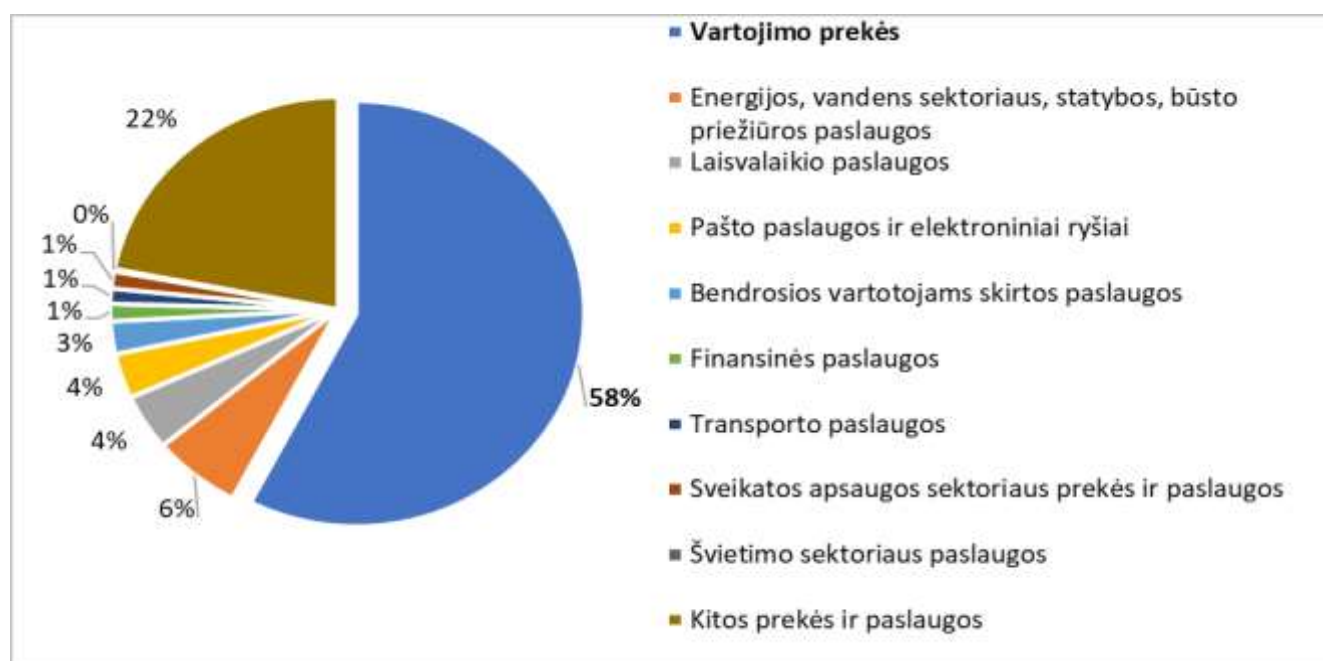
veiklai licencijos, buvo suorganizuotas atsakingų institucijų pasitarimas. Taip pat išaiškėjus, jog dažniausiai grožio paslaugas teikiantys asmenys vykdo veiklą pagal Nuolatinio Lietuvos gyventojų individualios veiklos vykdymo pažymą, t. y. ginčas yra sprendžiamas su fiziniu asmeniu, dėl ko dažnai vartotojai negali gauti asmens duomenų (asmens kodo ir deklaruotos gyvenamosios vietos adreso) apie veiklą vykdančią asmenį, tuo pačiu ir Tarnybai yra sudėtinga gauti tokius duomenis. Šiuo klausimu taip pat buvo suorganizuotas atsakingų institucijų pasitarimas, sprendžiant minėtas problemas.

Sudarydami nuotolines sutartis vartotojai dažniausiai skundėsi dėl apmokėtų ir sutartu laiku nepristatytų ar vėluojamų pristatyti prekių, dėl asortimento neatitikusių prekių, nesutikimo nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį vartotojui atsisakius per 14 dienų nuo prekių pristatymo dienos bei netinkamos kokybės prekių. Daugiausia vartotojų prašymų nuotolinės prekybos srityje gaunta dėl internetinių parduotuvių, kuriose prekiaujama drabužiais bei galanterija, tačiau sumokėjus, prekės nepristatomos ir sumokėti pinigai negražinami, arba pristatomos ne tos prekės, kurios buvo užsakytos.

6. Vartotojų ir kitų asmenų pasiteiravimų ir prašymų (skundų) pagal Viešojo administravimo įstatymą nagrinėjimas

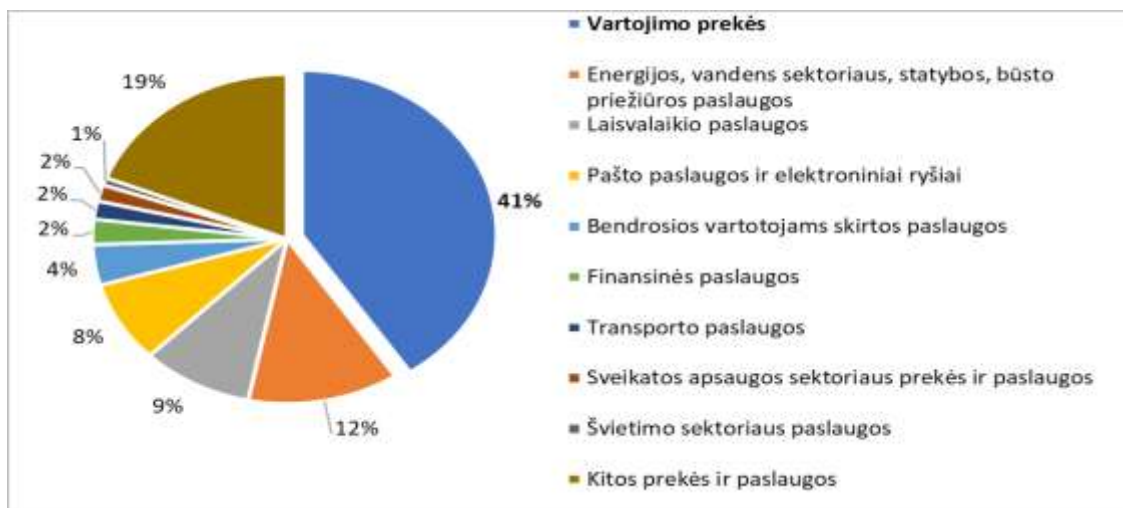
2019 m. buvo atsakyta į 23167 vartotojų ir kitų asmenų pasiteiravimus, pateiktus žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu. Tarnyba suteikė 1635 konsultacijas žodžiu, 16501 konsultaciją telefonu bei 5031 konsultaciją elektroniniu paštu.

Ataskaitiniu laikotarpiu į vartotojų ir kitų asmenų pasiteiravimus, pateiktus žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu, daugiausiai atsakyta vartojimo prekių srityje – 58 proc., kiek mažiau energijos ir vandens sektoriaus paslaugų srityje – 6 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 4 proc., pašto paslaugų ir elektroninių ryšių paslaugų srityje – 4 proc., o kitose prekių ir paslaugų srityse, nepriskirtose konkrečiai prekių ar paslaugų kategorijai – 22 proc. Detalesnė informacija apie vartotojų ir kitų asmenų kreipimusis, pateikta žemiau esančioje diagramoje.



8 pav. Vartotojų ir kitų asmenų kreipimusi pagal sritis procentinis pasiskirstymas

2019 m. Tarnyboje buvo išnagrinėti ir atsakyti 2353 raštiški asmenų prašymai (skundai). Ataskaitiniu laikotarpiu Tarnyboje daugiausiai išnagrinėta ir atsakyta į raštiškus asmenų prašymus vartojimo prekių srityje – 41 proc., energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 12 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 9 proc., pašto paslaugų ir elektroninių ryšių teikimo srityje – 8 proc. Detalesnė informacija apie Tarnyboje išnagrinėtus ir atsakytus raštiškus asmenų prašymus (skundus), pateikiami žemiau esančioje diagramoje.

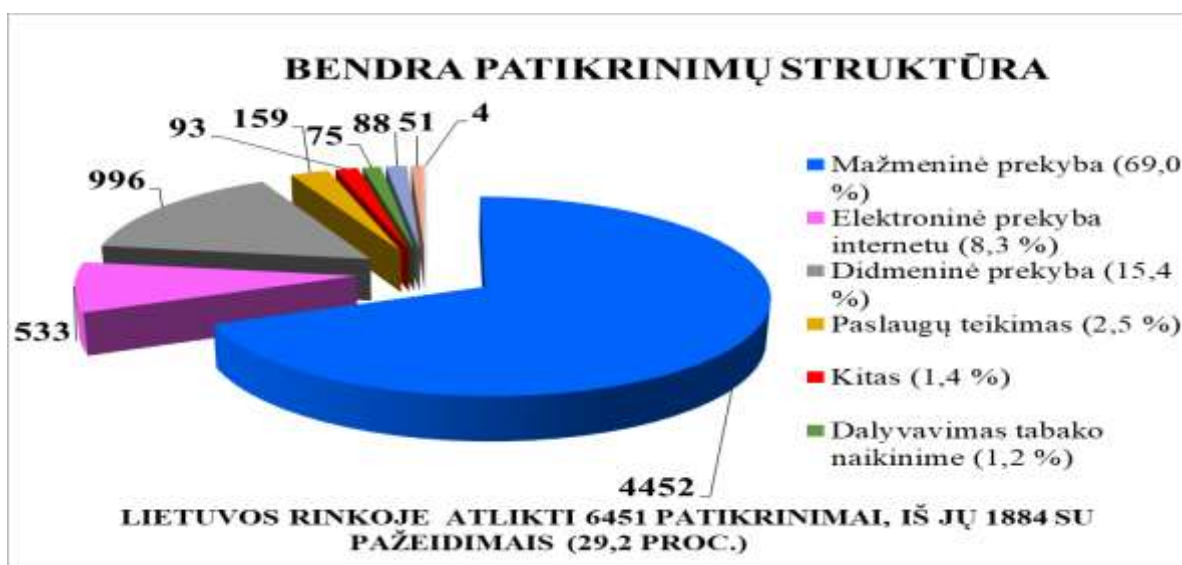


9 pav. Asmenų prašymų pagal sritis pasiskirstymas

7. Viešojo administravimo įstatymo nuostatų įgyvendinimas

7.1. Rinkos priežiūra

Vykdydama rinkos priežiūrą, Tarnyba vadovaujasi Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1333 patvirtintais Tarnybos nuostatais bei 2008 m. liepos 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 765/2008 nustatančiu su gaminių prekyba susijusius akreditavimo ir rinkos priežiūros reikalavimus (toliau – Reglamentas (EB) Nr. 765/2008). Reglamentas (EB) Nr. 765/2008 įpareigoja rinkos priežiūros institucijas tikrinti gaminių savybes, atliekant jų fizinę apžiūrą, dokumentų ir laboratorinį mėginių tikrinimą, taikyti rinkos ribojimo priemones (uždrausti arba apriboti, pašalinti iš rinkos arba susigrąžinti) gaminiams, kurie kelia rimtą riziką, informuoti Europos Komisiją ir kitas Europos Sąjungos valstybes nares apie pavojų keliančius gaminius (RAPEX), atsižvelgti į nustatytus rizikos vertinimo principus, skundus, bendradarbiauti su ekonominės veiklos vykdytojais.



10 pav. Bendra Tarnybos atliktų 2019 m. patikrinimų struktūra

2019 m. Tarnyba atliko 6451 (2018 m. – 7861) įvairių gaminių ir paslaugų grupių patikrinimus ir 1884 (2018 m. – 2282) patikrinimų metu (29,2 proc. (2019 m. - 29 proc.)) buvo nustatyti pažeidimai. Iš 6451 (2018 m. – 7861) atliktų patikrinimų, 3210 (2018 m. – 5157)

patikrinimai atlikti nagrinėjant vartotojų skundus, teiktos gaminio/paslaugos vertinimo išvados nagrinėjant vartojimo ginčus ne teismo tvarka, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo VI skirsnio nustatyta tvarka (toliau – Išvados). Patikrinimai kada buvo teikiamos išvados (3210) sudarė (49,75 %) (2018 m. – 65 proc.) nuo visų atliktų patikrinimų. Rinkos priežiūros patikrinimai 2019 m. 50,25 % nuo visų atliktų patikrinimų (2018 m. – 35,0 %). Toks ne maisto produktų rinkos priežiūros efektyvumo rodiklių pasikeitimas (pagerėjimas) pasiektas dėl 2018 metais inicijuoto Tarnybos struktūros pertvarkymo. Atskyrus vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teisme funkcijas ir rinkos priežiūros vykdymą, regionų rinkos priežiūros skyriai vykdo rinkos priežiūrą, nagrinėjant vartotojų skundus, teikia tik gaminio/paslaugos vertinimo išvadas nagrinėjant vartojimo ginčus ne teismo tvarka, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo VI skirsnio nustatyta tvarka. Per 2019 m. 3208 kartus buvo teikiant išvadas taip pat atliekamas vertinamos prekės ar paslaugos atitikties įvertinimas ir vertinama, ar prekė atitinka privalomus arba deklaruojamus rodiklius, ar tinkamai paženklinta ir tinkamai pateikiama privaloma informacija apie prekę ar paslaugą. Toliau ataskaitoje kalbama tik apie rinkos priežiūros patikrinimus.

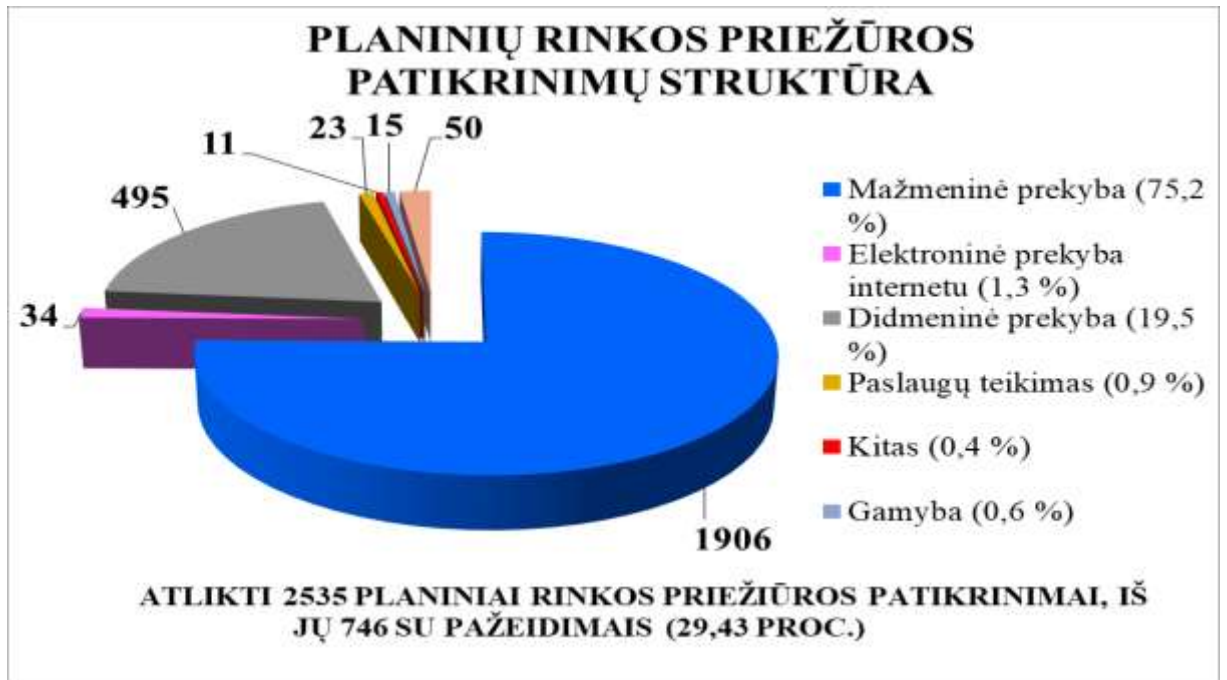
Tikrinant mažmeninės prekybos įmones buvo atliktas 2031 patikrinimas (2018 m. – 4918 (kartus su patikrinimais atliekamais nagrinėjant vartotojų skundus)) ir 584 (2018 m. – 1404) patikrinimų metu buvo nustatyti neatitikimai teisės aktų reikalavimams (29,23 proc. (2018 m. – 28,5 proc.) nuo visų šios grupės patikrinimų). Tikrinant didmeninę prekybą atlikti 846 (2018 m. – 859) patikrinimai, ir 211 (2018 m. – 226) patikrinimų metu nustatyti pažeidimai (24,94 proc. (2018 – 28,75 proc.) nuo visų šios grupės patikrinimų). Elektroninė prekyba internetu (gaminų atitikties saugos, ženklavimo ir privalomiesiems reikalavimams patikrinimai) buvo tikrinta 47 (2018 m. – 1047) kartus ir pažeidimai nustatyti 12 patikrinimų metu (2018m. – 445 patikrinimų metu). Šis rodiklis sumažėjo kai dėl Tarnybos struktūros pertvarkymo, 2019 m. veiklą pradėjo Nuotolinės prekybos skyrius, kuris atliko 89 „internetinių parduotuvių“ patikrinimus, kurių metu buvo tikrinama atitiktis privalomiesiems reikalavimams.

Šis skyrius vykdo elektroninės prekybos internetu patikrinimus. Tikrinant paslaugų teikimą buvo atlikti 458 patikrinimai ir neatitikimai teisės aktų reikalavimams buvo nustatyti 102 patikrinimų metu (2018 m. - 22 proc.) nuo visų šios grupės patikrinimų). 2018 m. atlikti 458 paslaugų grupės patikrinimai, ir 102 patikrinimų metu nustatyti pažeidimai (paslaugų patikrinimai atliekami gavus vartotojo skundus ir nagrinėjant vartojimo ginčus). Turgavietėse 2019 m. atlikti 50 (2018 m. – 65) patikrinimai, iš jų 38 (2018 m. – 37) patikrinimų metu nustatyti pažeidimai (79 proc. 2018 m. - 57 proc. nuo visų šios grupės patikrinimų).



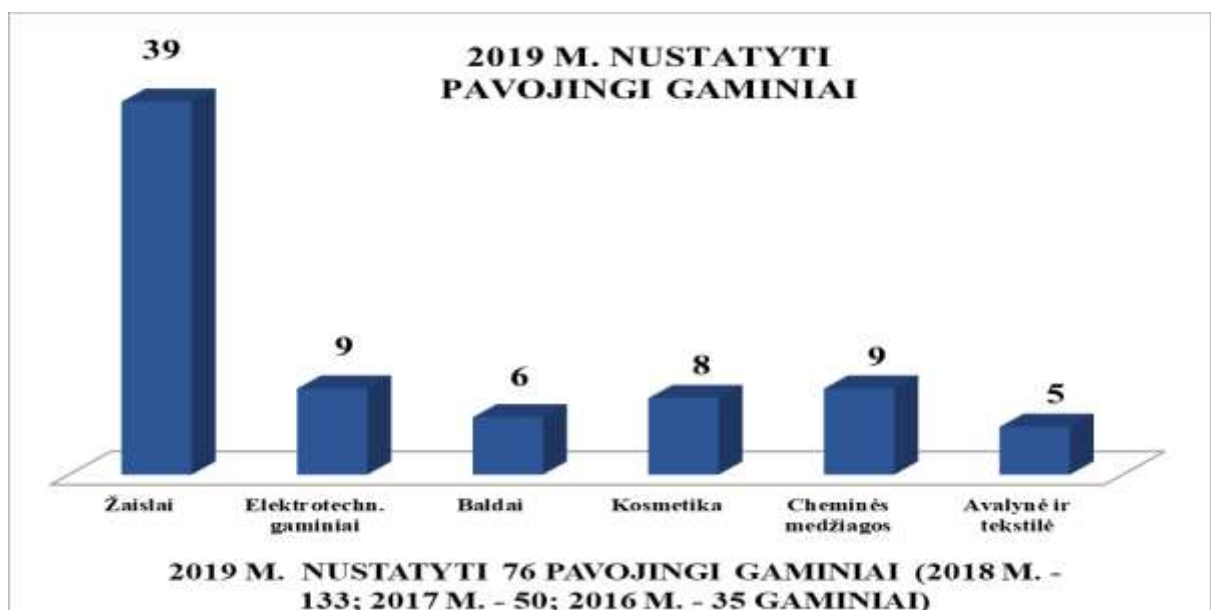
11 pav. Tarnybos atliktų 2019 m. rinkos priežiūros patikrinimų struktūra

2019 m. Tarnybos specialistai, vadovaudamiesi Konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1999 m. spalio 5 d. nutarimu Nr. 1116, nuostatomis, 75 kartus (2018 m.– 67) dalyvavo konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo komisijų veikloje.

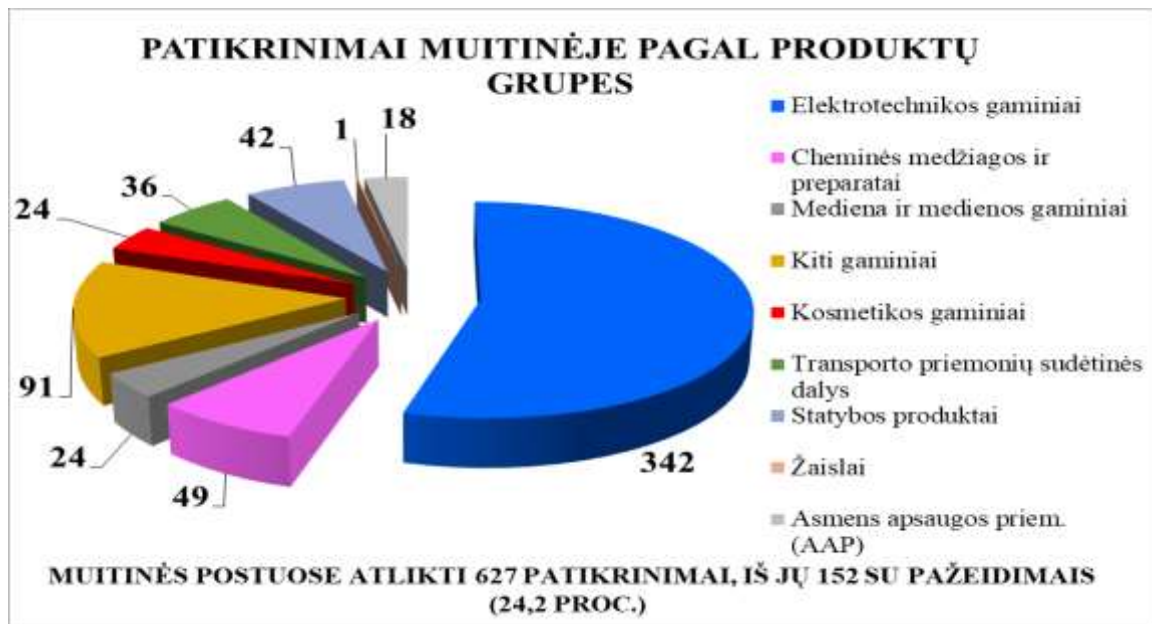


12 pav. Planinių rinkos priežiūros patikrinimų Tarnyboje struktūra

2019 metais Tarnybos specialistai nustatė ir paskelbė 76 nesaugius gaminius (2018 m. – 133; 2017 – 50; 2016 m. – 35). 2018 didesnis nustatytų nesaugių gaminių skaičius nustatytas todėl, kad buvo vykdomos tarptautinės produktų saugos tikrinimo programos kurių metu buvo atliekami bandymai užsienio laboratorijose bei buvo vykdoma Gaminių, panašių į maisto produktus, tikrinimo programa, kurios metu buvo nustatyta daug nesaugių ne maisto produktų.



13 pav. 2019 m. nustatyti nesaugūs gaminiai pagal tipus.



14 pav. Tarnybos atliktų 2019 m. muitinės postuose patikrinimų struktūra.

2019 m. buvo patikrinti 15265 skirtingų tipų gaminiai ir paslaugos (2018 m. – 15196 gaminių tipai, 2017 m. – 16 866 gaminių tipai), patikrinimų metu nustatyta 3160 skirtingų tipų gaminiai su pažeidimais (2018 m. – 3483 tipai, 2017 m. - 3090 tipų). Daugiausiai buvo tikrinta elektrotechnikos gaminių – 3086 tipai, 558 (18,1 proc.) su pažeidimais (2018 m. patikrinti 2076 tipai, 545 (20,1 proc.) su pažeidimais, 2017 m. buvo patikrinti 2766 tipai, 365 (13,2 proc.) su pažeidimais), statybos produktų patikrinti 1882 tipai, 245 tipai (13,02 proc.) su pažeidimais (2018 m. patikrinta 1147 tipų, 201 tipas (17,5 proc.) su pažeidimais, 2017 m. patikrinta 1799 tipų, 243 tipai (13,5 proc.) su pažeidimais), cheminių medžiagų ir mišinių patikrinti 1007 tipai, 273 tipai (27,1 proc.) su pažeidimais (2018 m. patikrinta 1016 tipų, 225 tipai (22,1 proc.) su pažeidimais, 2017 m. patikrinti 1624 tipai cheminių medžiagų ir preparatų, 384 (23,6 proc.) su pažeidimais), žaislų patikrinta 1147 tipų, 265 tipai (23,1 proc.) su pažeidimais (2018 m. patikrinti 1669 tipai, 557 tipai (33,4 proc.) su pažeidimais, 2017 m. patikrinti 1555 tipai žaislų, 446 tipai (28,7 proc.) su pažeidimais), kosmetikos gaminių patikrinta 1066 tipų, 245 tipai (25,9 proc.) su pažeidimais (2018 m. buvo patikrinta 1158 tipų kosmetikos gaminių, 300 tipų (25,9 proc.) su pažeidimais 2017 m. patikrinti 1409 tipai kosmetikos gaminių, 235 tipai (16,7 proc.) su pažeidimais).

2019 m. Muitinėje atlikti 627 patikrinimai, kurių metu buvo vertinama iš trečiųjų šalių įvežamų gaminių sauga ir atitiktis privalomiesiems reikalavimams (2018 m. muitinėje atlikti 442 patikrinimai, 2017 m. – 295 patikrinimai). Atliekant 152 (24,24 proc. nuo atliktų patikrinimų) patikrinimus, buvo nustatyti pažeidimai (2018 m. 131 patikrinimų metu nustatyti pažeidimai (29,6 proc., 2017 m.– 18,3 proc.). Daugiausiai buvo tikrinami elektrotechnikos gaminiai – 342 patikrinimai ir 93 patikrinimų (27,19 proc.) metu buvo nustatyti pažeidimai (2018 m. atlikti 259 patikrinimai, 73 (28,2 proc.) su pažeidimais); cheminės medžiagos ir preparatai – 49 patikrinimai ir 20 patikrinimų (40,82 proc.) metu buvo nustatyti pažeidimai (2018 m. – 53 patikrinimai, su pažeidimais 34 (64,2 proc.)); transporto priemonių sudėtinės dalys – 36 patikrinimai ir 4 patikrinimų (11,1 proc.) metu buvo nustatyti pažeidimai (2018 m. – 21 patikrinimas, 4 (19 proc.) su pažeidimais); žaislai – atliktas 1 patikrinimas, patikrinimo metu pažeidimai nenustatyti (2018 m.– 24 patikrinimai, su pažeidimais 11 (45,8 proc.)). Patikrinimų skaičius muitinėje padidėjo dėl to, kad buvo vykdomas Estijos, Latvijos, Lietuvos ir Lenkijos muitinių bendradarbiavimo veiksmų planas 2017–2019 m., kuriame buvo numatyti ir keturių valstybių koordinuoti veiksmai, tikrinant iš trečiųjų šalių įvežamas prekes. Tikrinamos prekės dėl kurių nustatoma daugiausiai pažeidimų, todėl daugiau kaip 10 % išaugo nustatomų neatitinkančių reikalavimų prekių skaičius.

Vykdydant sektorinę nacionalinę rinkos priežiūros 2019 metų programą, Tarnyba 2019 metais atrinko ir išbandė 712 bandinių (2018 m. išbandyti 809 bandiniai; 2017 m. išbandyti 844 bandiniai).

Rinkoje atrinkta ir Lietuvos laboratorijose išbandyta 759 gaminiai, Lietuvos rinkoje atrinkta ir Europos laboratorijose išbandyta (Europos produktų saugos forumo (toliau -PROSAFE) projektai) 19 gaminių. Bendras atliktų bandymų skaičius yra mažesnis kaip 2018 m., todėl, kad sumažėjo bandymų atliekamų Europos laboratorijose skaičius (2018 m. išbandyta (PROSAFE projektai) 50 gaminių, 2017 m. Europos laboratorijose išbandyta (PROSAFE projektai) 110 gaminių).

Žaislų mechaninių savybių privalomiesiems saugos reikalavimams buvo atrinkta ir išbandyta 45 bandiniai – 12 žaislų neatitiko saugos ir ženklavimo reikalavimų, iš jų, 9 žaislai paskelbti pavojingais. Draudžiamoms ir ribojamoms medžiagoms (ftalatai) nustatyti žaisluose išbandyta 16 gaminių, neatitiktis nustatyta 3 atvejais, 3 žaislai paskelbti pavojingais.

Vykdamas CASP 2019 Soft filled toys projektą „Minkštų kimštinių atitiktis saugos reikalavimams“ buvo atrinkta ir išbandyta 19 žaislų. 11 žaislų iš 19 atrinktų atitiko visus tikrinamus rodiklius.

2019 metais atlikta 310 naftos produktų patikrinimų (2018 m. – 304 patikrinimai). 20 (6,45 proc.) (2018 m. – 8 (2,63 proc.)) patikrinimų metu nustatyti Prekybos naftos produktais, biokuru, bioalyva ir kitais degiaisiais skystais produktais Lietuvos Respublikoje taisyklių ar Lietuvoje vartojamų naftos produktų privalomųjų kokybės rodiklių, Mažmeninių prekybos taisyklių, Lietuvos Respublikoje parduodamų daiktų (prekių) ženklavimo ir kainų nurodymo taisyklių, Kuro, kuriam taikomos akcizų lengvatos, žymėjimo tvarkos ir kuro, kuriam taikomos akcizų lengvatos kontrolės tvarkos, Suskystintų angliavandenilinių dujų tiekimo vartotojams norminių dokumentų reikalavimų pažeidimai (neskaičiuojami pažeidimai nustatyti tikrinant jūrinį, skirtą laivams, dyzeliną). Išbandyti 413 (2018 m. – 477) bandiniai, iš kurių 7 (1,69 proc.) (2018 m. – 9 (2 proc.)) neatitiko norminių dokumentų reikalavimų.

Apšvietimo girliandų ir šviestuvų atitiktis saugos reikalavimams nustatyti išbandyti 5 gaminiai, 2 neatitiko saugos ir ženklavimo reikalavimų, 1 gaminys paskelbtas pavojingu.

Elektroninių prietaisų atitiktis saugos reikalavimams, elektromagnetinio suderinamumo rodikliams ir atitiktis deklaruojamiems rodikliams bandymai buvo atlikti 5 gaminiams, trimis atvejais nustatyti neatitikimai, du gaminiai paskelbti pavojingais.

Instaliacijos gaminių ir ilgiklių atitiktis saugos reikalavimams bandymai atlikti 10 gaminių, 6 atvejais nustatyti ženklavimo ir saugos neatitikimai, 2 gaminiai paskelbti pavojingais, dėl likusių bus sprendžiama.

Buitinių elektrotechninių gaminių atitiktis saugos reikalavimams bandymai atlikti 5 kartus, 5 atvejais nustatyti ženklavimo neatitikimai.

Baldų saugos įvertinimas atliktas 6 kartus, 4 gaminiai neatitiko standarto reikalavimų. Nustatyti 3 pavojingi gaminiai, dėl 1 gaminio svarstoma.

Dujinių prietaisų privalomiesiems saugos reikalavimams bandymai atlikti 4 gaminiams. 3 gaminių ženklavimo, montavimo ir naudojimo instrukcijos netenkina standarto reikalavimų.

Atlikti 20 cheminių medžiagų ir mišinių atitiktis saugos reikalavimams bandymai. Nustatyta 3 gaminių neatitiktis, 1 gaminys paskelbtas pavojingu, dėl 2 sprendžiama.

Vaikiškos avalynės papuošimų atitiktis saugos reikalavimams bandymai buvo atlikti 8 gaminiams. 4 gaminiai neatitiko saugos reikalavimų ir paskelbti pavojingais.

Kosmetikos gaminių kokybiniais rodikliais nustatyti išbandyta 20 gaminių. 2 atvejais nustatyti ženklavimo neatitikimai, 2 paskelbti pavojingais.

Atlikus 8 karnavalių kaukių atitiktis bandymus, 7 atvejais neatitikimų nenustatyta, dėl 1 gaminio pavojingumo bus sprendžiama.

Lakiųjų organinių junginių (LOJ) kiekis statybiniuose dažuose ir lakuose buvo nustatomas 6 kartus – neatitikimų nenustatyta.

Lakiųjų organinių junginių (LOJ) kiekio nustatymui transporto priemonių pakartotinės apdailos produktuose buvo atlikti 7 bandymai. 6 gaminiai atitiko reikalavimus, 1 gaminys paskelbtas pavojingu.

Atlikti 6 pakuočių medžiagoje esančių sunkiųjų metalų išskyrimo į aplinką bandymai. Neatitikimų standarto reikalavimams nenustatyta.

Siekiant nustatyti kristalizacijos temperatūrą aušinimo skysčiuose, antifrizuose ir langų plovimo skysčiuose, skirtuose šaltajam metų laikui, išbandyti 4 gaminiai, 2 gaminiai neatitiko deklaruojamų rodiklių. Metanolio kiekio nustatymui aušinimo skysčiuose, antifrizuose ir langų plovimo skysčiuose, skirtuose šaltajam metų laikui, išbandyti 4 gaminiai, 1 gaminys neatitiko

deklaruojamus rodiklius). Bendro fosforo (P) kiekiui nustatyti plataus vartojimo skalbinių plovikliuose buvo išbandyta 10 gaminių (visi skalbikliai atitiko kokybės reikalavimus).

Tekstilės gaminių pluoštinė sudėtis buvo tikrinama 15 kartų. Tik 6 gaminiai atitiko ženklinimo reikalavimus, 1 gamins paskelbtas pavojingu.

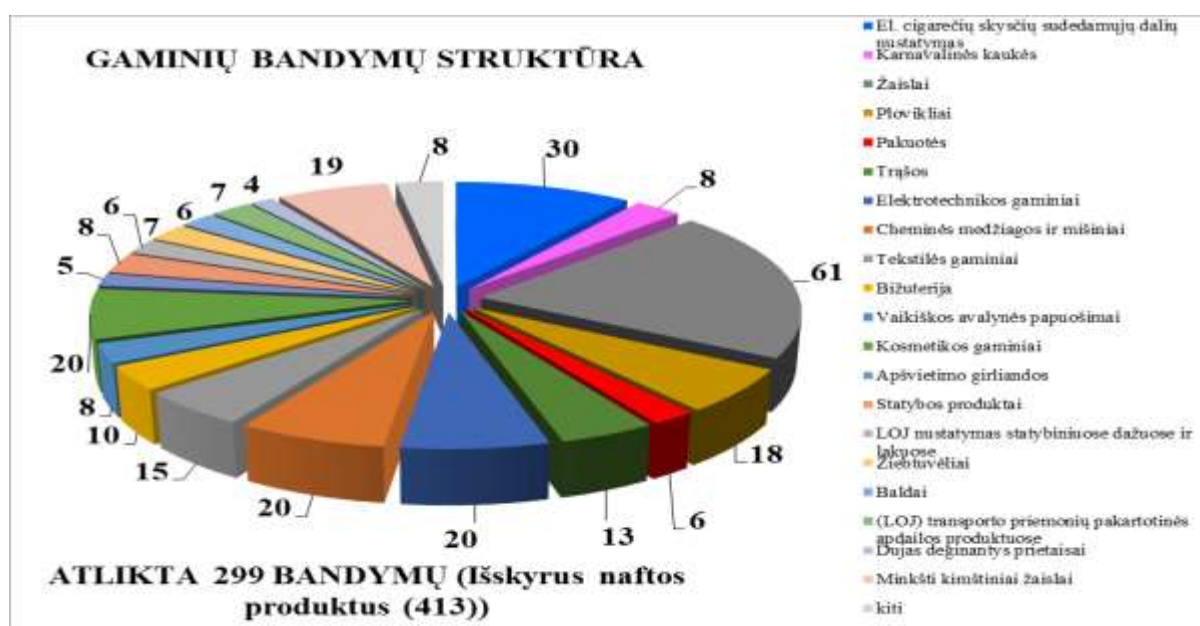
Atlikti 8 gaminių bandymai tikrinant termoizoliacinių medžiagų atitiktį deklaruojamiems rodikliams (2 gaminiai neatitiko deklaruojamų rodiklių).

Atlikus 10 bižuterijos gaminių bandymus, 8 atvejais gaminiai atitiko saugos ir ženklinimo reikalavimus, 1 gamins paskelbtas pavojingu, dėl 1 gaminio bus sprendžiama.

Trašų atitikties deklaruojamiems rodikliams nustatyti išbandyta 13 gaminių – 1 gaminių ženklimas neatitiko reikalavimų.

Žiebtuvėlių atitikties saugos reikalavimams bandymai buvo atlikti 7 gaminiams. 1 žiebtuvėlis neatitiko ženklimo reikalavimų.

Dalyvaujant tarpinstitucinėje programoje nikotino kiekio nustatymui elektroninių cigarečių skysčiuose buvo atlikti 30 gaminių bandymai. 2 atvejais nustatyti neatitikimai: 1 ženklimo ir 1 gamins paskelbtas pavojingu.



15 pav. Gaminių bandymai pagal gaminių tipus 2019 m.

Tarnyboje patikrinimai planuojami, atsižvelgiant į ūkio subjektų ir produktų rizikos vertinimą. Planai paskelbti Tarnybos interneto svetainėje.

2019 m. pradžioje patikrinimų metu buvo naudojamas 21 kontrolinis klausimynas, 2019 m. pabaigoje – 25 kontroliniai klausimynai. „Dviejų datų taisyklės“ nuostatos taikomos kontrolinių klausimynų peržiūros atveju (ši nuostata įteisinta Tarnybos direktoriaus įsakymu). Kontroliniai klausimynai viešai paskelbti Tarnybos interneto svetainėje ir VŠĮ „Versli Lietuva“ paslaugų ir gaminių kontaktinio centro skiltyje. Apie kontrolinius klausimynus informuojama planinių mokymų–seminarų ūkio subjektams metu bei susitikimuose su verslininkais rinkos priežiūros klausimais, taip pat televizijos ir radijo laidose. Vykdomos ūkio subjektų apklausos apie patikrinimo metu naudojamus kontrolinius klausimynus.

Konsultacijos teikiamos telefonu, el. paštu, darbo vietoje. Visos konsultacijos registruojamos dokumentų valdymo sistemoje DocLogix, konsultacijos bendrojo pobūdžio klausimais skelbiamos interneto svetainėje, skiltyje D.U.K ir Facebook paskyroje. Specialiais klausimais ūkio subjektus konsultuoja už atskiras sritis atsakingi kompetentingi specialistai. Yra parengtas Ne maisto produktų ir vartotojų teisių apsaugos srityse teisės aktais nustatytų reikalavimų teminis sąvadas, kuris patalpintas Tarnybos internetinėje svetainėje, – priežiūros reikalavimai verslui tampa labiau suprantami, lengviau ir patogiau prieinami. Konsultacijos teikiamos ir vertinamųjų vizitų metu, kuomet tikrinami ir pirmus

metus veiklą vykdančys ūkio subjektai. Tarnyba kasmet pasitvirtina mokymų-seminarų verslininkams planą, kuriuo vadovaudamasi organizuoja įvairių sričių mokymus ūkio subjektams. Mokymai organizuojami nemokamai.

Tarnybos specialistai, atlikdami patikrinimus vadovaujasi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ženklinimo mažareikšmiškumo taikymo, vykdamt ūkio subjektų veiklos priežiūrą, rekomendacijomis, kurios yra paskelbtos viešai Tarnybos svetainėje, t. y. vienodai vertinami mažareikšmių teisės aktų reikalavimų pažeidimai.

Deklaracija dėl pirmų verslo metų (pagalba verslo pirmokui) pasirašyta 2011 m. rugsėjo 14 d. 2019 m., patikrinus pirmus metus veikiančius ūkio subjektus, poveikio priemonės nebuvo taikomos. Ūkio subjektai laiku pašalino nustatytus neatitikimus.

Siekdama užtikrinti grįžtamojo ryšio kontrolę, Tarnyba atlieka ūkio subjektų apklausas. Manytina, kad grįžtamasis ryšys padės sukurti skaidrią ir saugią aplinką verslo ir priežiūros institucijų bendradarbiavimui. Pertvarkos priemonėmis keičiama Tarnybos ir visų priežiūros institucijų misijos samprata – skatinamas metodinės pagalbos teikimas vietoje sankcijų taikymo, mažinama atliekant priežiūros funkcijas ūkio subjektams tenkanti administracinė našta, riboti priežiūros institucijų finansiniai ir žmogiškieji ištekliai nukreipiami didžiausios rizikos prevencijai, priežiūros reikalavimai verslui tampa labiau suprantami, lengviau ir patogiau prieinami, esamo priežiūros reguliavimo keitimas ar naujo įvedimas tampa prognozuojamas, skatinamas priežiūros institucijų tarnybinis bendradarbiavimas.

7.2. Patikrinimai pagal pasirinktas aktualias sritis

Nesąžiningų sutarčių sąlygų sritis

Tarnyba, siekdama efektyviau ginti vartotojų viešąjį interesą, savo iniciatyva atlieka aktualios vartojimo srities vartojimo sutarčių stebėseną (monitoringą) ir tos vartojimo srities pasirinktų įmonių sutartis vertina vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu.

Tarnybos direktoriaus 2019 m. sausio 24 d. įsakymu Nr. 1-37 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2019 m. patvirtinimo“ pasirinkta organizuotų turistinių kelionių sritis, kurioje buvo atlikta vartojimo sutarčių sąlygų stebėseną (monitoringas). Minėtos stebėsenos metu, Tarnyba įvertino 30 kelionių organizatorių 34 su vartotojais sudaromas sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu.

Tarnybos direktoriaus 2019 m. spalio 1 d. įsakymu Nr. 1-257 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2019 m. patvirtinimo“ buvo pasirinkta antra vartojimo sutarčių sąlygų stebėsenos (monitoringo) sritis, t. y. privačių gydymo įstaigų teikiamų atlygintinų medicininių paslaugų sritis. Minėtos stebėsenos metu, Tarnyba įvertino 12 atlygintinų medicininių paslaugų teikėjų 11 su vartotojais sudaromų sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. Iš esmės visi atlygintinų medicininių paslaugų teikėjai atsižvelgė į Tarnybos pateiktus pasiūlymus pakeisti, panaikinti ar netaikyti nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais.

Reklamos sritis

Tarnyba, vadovaudamasi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2019 m. sausio 24 d. direktoriaus įsakymu Nr. 1-39 „Dėl reklamos srities stebėsenos (monitoringo) 2019 m. patvirtinimo“, 2019 m. atliko galimai paslėptos reklamos srities stebėseną (monitoringą), kurios metu buvo vertinama nuomonės formuotojų socialinėse paskyrose ar jų tinklaraščiuose skelbiamos informacijos atitikimas Reklamos įstatymo nuostatomis. Atsižvelgiant į turimus žmogiškuosius išteklius, tikrintos šių nuomonės formuotojų paskyros:

Agnė Jagelavičiūtė (<https://www.facebook.com/agnejagelaviciutestilius/>);

Ieva Mackevičienė (https://www.instagram.com/ieva_mackev/);

Inga Žuolytė (<https://www.instagram.com/ingazuolyte/>);

Simona Burbaitė (<https://www.instagram.com/simonaburbaite/>);

Naglis Bierancas (<https://www.instagram.com/explore/tags/naglisbierancas/>);

Indrė Stonkuvienė (<https://www.instagram.com/explore/tags/indrestonkuviene/>);

Gintarė Gurevičiūtė (<https://www.facebook.com/gintare.gureviciute.98/>);

Katažina Zvonkuvienė (<https://www.facebook.com/katerina.katarzynaniemycko>);

Indrė Trusovė (https://www.instagram.com/indre_trusove/);

Ieva Swan (https://www.instagram.com/ieva_pa/).

Vykdomos stebėsenos metu buvo vertinama pateikiama informacija, ar nuomonės formuotojas skleisdamas reklamą, tačiau pateikdamas tai kaip savo asmeninę nuomonę, tokią informaciją pažymi „reklama“. Taip pat buvo vertinama, kokiais žodžiais buvo nurodoma, kad įrašas yra reklama, kurioje įrašo vietoje žymima reklama. Vykdomos stebėsenos metu buvo vertinami ne tik pasirinkti nuomonės formuotojai, tačiau buvo vertinimos ir kitų nuomonės formuotojų paskyros.

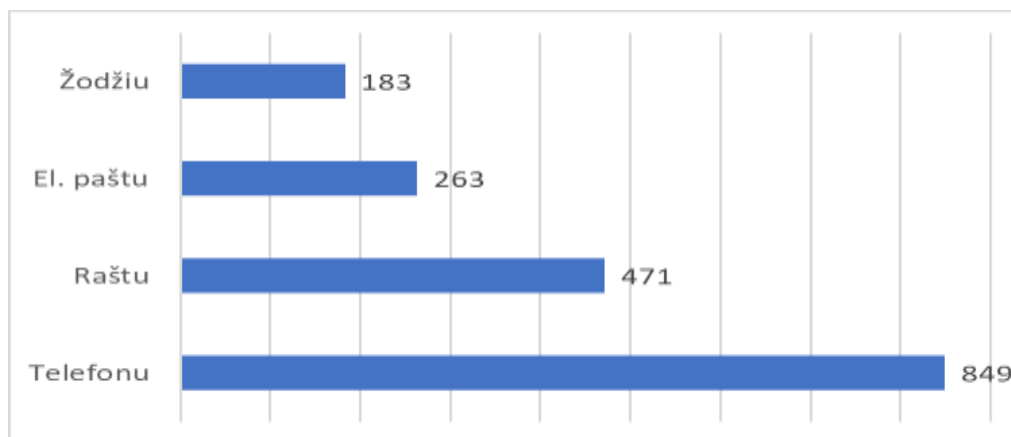
Tarnyba, atlikusi stebėseną parengė Reklamos žymėjimo socialinėje erdvėje gaires. Gairių tikslas – pateikti rekomendacijas ir atkreipti nuomonės formuotojų dėmesį į svarbiausius reklaminių įrašų rengimo, skelbimo ir jų žymėjimo aspektus bei padėti jiems tinkamai įgyvendinti teisės aktų reikalavimus. Tarnyba 2019 m. gruodžio mėn. organizavo renginį, kurio metu buvo pristatytos Reklamos žymėjimo socialinėje erdvėje gairės, pateikta supaprastinta atmintinė, atsakyti klausimai, susiję su reklamos žymėjimu socialinėje erdvėje. Taigi, Tarnyba pasiekė reklamos stebėsenos (monitoringo) tikslą.

Nesąžiningos komercinės veiklos sritis

Tarnyba, vadovaudamasi Tarnybos direktoriaus 2019 m. sausio 24 d. įsakymu Nr. 1-40, atliko nesąžiningos komercinės veiklos srities stebėseną (monitoringą), kurios metu buvo tikrinama kelionių organizatorių ir jų tarpininkų interneto tinklalapiuose pateikiama informacija apie siūlomas įsigyti keliones, vertinta, ar pateikiama informacija apie siūlomas įsigyti keliones bei jų kainą yra išsami, aiški bei neklaidinanti, o informacijos skleidėjai laikosi profesinio atidumo reikalavimų. Atsižvelgiant į turimus žmogiškuosius išteklius, taip pat į ūkio subjektų veiklos mastą, patikrinta UAB „Novaturas“, UAB „Tez Tour“, UAB „Itaka Lietuva“, UAB „Guliverio kelionės“, UAB „Kelionių akademija“, UAB „Kauno GRŪDA“, UAB „Kidy Tour“ bei UAB „Interlux travel“ internetu skleidžiama informacija Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo požiūriu. Stebėsenos metu atsitiktine tvarka atrinkti minėtų komercinės veiklos subjektų interneto tinklalapiai ir visiems aukščiau nurodytiems komercinės veiklos subjektams raštu pateiktos rekomendacijos dėl Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų laikymosi. Komercinės veiklos subjektai atsižvelgė į pateiktas rekomendacijas, pakoregavo skleidžiamą informaciją ir įsipareigojo laikytis Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo reikalavimų. Taigi buvo pasiektas nesąžiningos komercinės veiklos stebėsenos (monitoringo) tikslas.

7.3. Ūkio subjektų konsultavimo veikla

Tarnyba, vykdydama ūkio subjektų veiklos priežiūrą, didelį dėmesį skyrė ūkio subjektų konsultavimui. 2019 m. ūkio subjektams buvo suteiktos 1766 konsultacijos.



16 pav. 2019 m. ūkio subjektams suteiktos konsultacijos pagal kreipimosi būdą

Per 2019 m. Tarnyboje bei apskričių skyriuose buvo surengti 48 seminarai verslo subjektams, kurių metu klausytojai buvo supažindinti su reikalavimais mažmeninei prekybai, avalynės atitiktimi teisės aktų reikalavimams, turizmo rinkos priežiūra, Tarnybos veikla, nesąžiningos komercinės veiklos požymiais, reikalavimais reklamai, reikalavimais žaislų saugai ir ženkliniui, vartotojų ginčų sprendimu ne teismo tvarka, nuotolinės prekybos reikalavimais, reikalavimais statybos produktams, keleivių teisėmis, tekstilės gaminių reikalavimais, kosmetikos gaminių reikalavimais, apgyvendinimo paslaugų teikimo reikalavimais, prekių grąžinimo teisėmis ir kt.

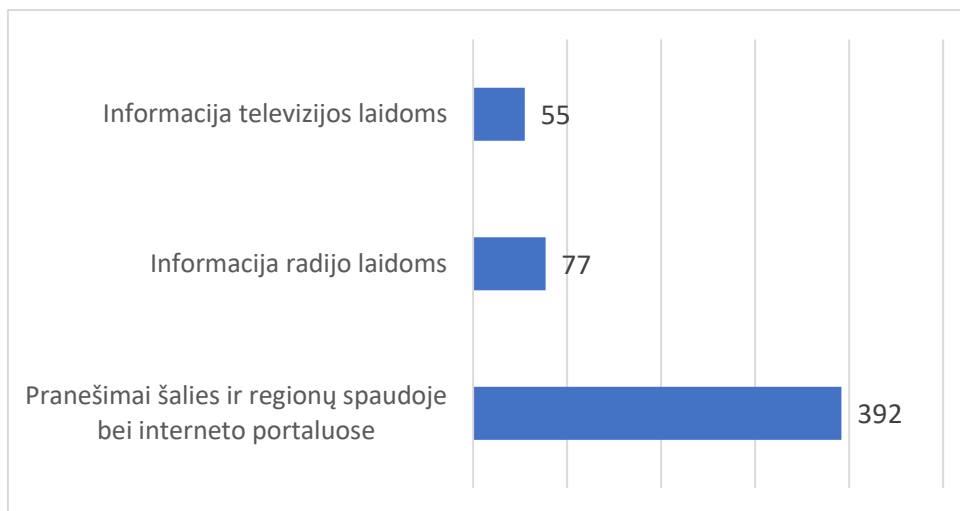
Be to, ūkio subjektams aktuali informacija bei teisės aktų naujienos buvo skelbiamos Tarnybos interneto tinklalapyje www.vvtat.lt, socialinio tinklo *Facebook* paskyroje bei įvairiomis žiniasklaidos priemonėmis.

2019 m. birželio 7 d. Tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1-176 buvo patvirtintas naujas Ūkio subjektų konsultavimo Tarnyboje tvarkos aprašas, nustatantis ūkio subjektų konsultacijų vartotojų teisių apsaugos, ne maisto produktų rinkos priežiūros, turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros ir kitais teisės aktuose Tarnybos kompetencijai priskirtais klausimais rengimo, teikimo ir skelbimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą ir Tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymąsi.

8. Visuomenės informavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais

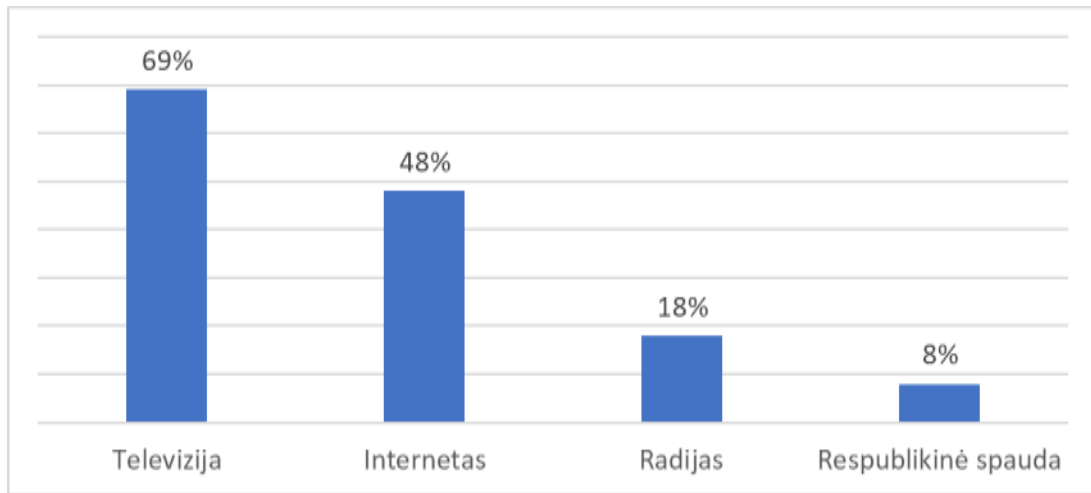
Vykdamas visuomenės informavimą buvo siekiama pristatyti visuomenei Tarnybos veiklą, išsamiai supažindinti vartotojus, verslininkus, valstybės ir savivaldybių institucijas su pagrindinėmis teisėmis ir pareigomis, Tarnybos pozicija svarbiausiais vartotojų teisių apsaugos, ne maisto produktų rinkos priežiūros ir turizmo paslaugų teikėjų priežiūros klausimais, teikti ir platinti žiniasklaidos priemonėse teisingą ir etišką informaciją bei formuoti teigiamą Tarnybos įvaizdį.

2019 metais įvykdytų visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonių skaičius žiniasklaidoje (radijas, televizija, spauda, internetas) – 524.



17 pav. 2019 m. įvykdytos visuomenės informavimo priemonės žiniasklaidoje

Visuomenės nuomonės apklausų duomenys rodo, kad pagrindiniai informacijos šaltiniai apie vartotojų teises yra televizija (69 proc.), internetas (48 proc.), radijas (18 proc.) ir respublikinė spauda (8 proc.). Atsižvelgiant į tai, Tarnyba glaudžiai bendradarbiavo su šalies ir regionų žiniasklaida. Per 2019 m. Tarnybos darbuotojai teikė informaciją 77 radijo laidoms ir 44 televizijos laidoms vartotojams ir verslininkams aktualiais klausimais. 392 pranešimai (parengti Tarnybos arba pagal Tarnybos pateiktą medžiagą) apie vartotojų teises, ne maisto produktų rinkos priežiūrą, turizmo paslaugų teikėjų priežiūrą, Tarnybos veiklą, svarbiausius priimtus sprendimus, tarptautinę veiklą, organizuotus renginius, priimtus ES ir Lietuvos teisės aktus, buvo paskelbti Tarnybos interneto tinklalapyje, šalies ir regionų spaudoje bei interneto naujienų portaluose.



18 pav. 2019 m. pagrindiniai informacijos šaltiniai apie vartotojų teises

2019 m. Tarnyba kreipėsi į VšĮ „Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija“ dėl bendradarbiavimo šviečiant vartotojus per nacionalinio transliuotojo transliuojamas radijo ar televizijos laidas. Įvertinus nacionalinio transliuotojo pasiūlytus bendradarbiavimo būdus, bus planuojamos 2020 m. Tarnybos švietimo veiklos. Be to, 2019 m. Tarnyba aktyviai bendradarbiavo ir teikė informaciją radijo stoties „Pūkas“ klausytojams (21 komentaras), taip šviesdama daugiau informacijos apie vartotojų teises reikalaujančią tikslią auditoriją – vyresniojo amžiaus bei regionų gyventojus.

Siekiant informuoti vartotojus apie pagrindines jų teises ir pareigas, aktyviai rengti pranešimai spaudai, informaciniai pranešimai, infografikai, taip pat dalintasi aktualia informacija Tarnybos socialinio tinko *Facebook* paskyroje. Reaguojant į konkrečiu metu vartotojams bei verslininkams aktualią informaciją, rengti pranešimai švenčių laikotarpiu aktualiais klausimais, konkrečiu metų laiku aktualiais klausimais (pavyzdžiui, patarimai keliaujantiems), pranešimai nukentėjusiems dėl neįvykusių renginių bei skrydžių. Siekiant pristatyti Tarnybos veiklos rezultatus, rengti pranešimai spaudai rinkos priežiūros rezultatams pateikti, vartotojų prašymų dinamikai apžvelgti bei visuomenės nuomonės tyrimui pristatyti. Taip pat viešinta informacija apie vartotojų teisių apsaugos srities teisės aktų naujoves.

Prisidėdama prie Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (angl. ICPEN) organizuojamų švietimo bei informavimo kampanijų ciklo – Apgavysčių prevencijos mėnuo – Tarnyba 2019 m. balandžio 1–7 d. organizavo Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternet, kurios metu aktyviai informavo visuomenę apie saugų pirkimą internetu, internetu perkančių vartotojų teises, galimus pavojus ir apgaulės internete bei kt.

Minėdama Europos vartotojų dieną, 2019 m. kovo 14 d. Tarnyba surengė kasmetinę konferenciją, paskirtą tvariam vartojimui – „Vartok atsakingai“. Konferencijos metu įvairios organizacijos pasidalino gerąja praktika ir vykdomomis iniciatyvomis, aptarti vartotojų sprendimai ir jų įtaka aplinkos taršai, institucijų atstovai pasidalino energijos vartojimo taupymo ir asmeninių finansų valdymo patarimais, o atviros diskusijos metu buvo diskutuojama, ar lietuviai yra socialiai atsakingi vartotojai.

2019 m. birželio 27 d. tarptautinėje konferencijoje pristatyti Europos Sąjungos kofinansuojamo projekto „Produktų dvejetainės kokybės poveikis Lietuvos vartotojams“ tyrimų rezultatai.

2019 m. lapkričio 28 d. Tarnyba ir Europos vartotojų centras surengė kasmetinę konferenciją, skirtą aptarti reikšmingiausias metų vartotojų teisių apsaugos aktualijas. Konferencijoje žinomi ekspertai pristatė aktualius vartotojų teisių apsaugos srities iššūkius, apžvelgė svarbiausius 2019 m. įvykius, naujausias šalies turizmo tendencijas, keleiviams kylančias problemas bei naujas galimybes, taip pat aptartos reklamos naujovės, nauji Tarnybos įgaliojimai, pristatytos aktualijos socialinėje medijoje bei reikalavimai nuomonės formuojant reklamai.

9. Tarptautinė veikla

9.1. Dalyvavimas ES ir tarptautinių organizacijų komitetų ir darbo grupių susitikimuose, bendroje veikloje, projektuose

2019 m. Tarnybos atstovai dalyvavo 87-iuose ES ir kitų tarptautinių organizacijų darbo grupių, komitetų susitikimuose bei konferencijose. Tarp jų – PROSAFE organizuojami ekspertų susitikimai dėl bendrų veiklų įgyvendinimo, Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos Produktų saugos darbo grupės sesijos, Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo komiteto susitikimai, Vartotojų politikos tinklo susitikimai, administracinio bendradarbiavimo ekspertų grupių susitikimai rinkos priežiūros srityje ir kt.

Tarnyba kartu su kitomis ES valstybių narių atsakingomis institucijomis vykdė bendras veiklas PROSAFE projektuose: JA2016 Nr. 739851 (smūginiai gręžtuvai; buitiniai elektros plaukų priežiūros prietaisai), EEPLIANT2 Nr. 752591 (buitiniai šaldikliai) bei EEPLIANT3 Nr. 832558 (oro kondicionieriai, šviestuvai, pastatomi šildytuvai ir kt. Taip pat, kartu su kitomis 9 ES valstybėmis narėmis, dalyvauta bendradarbiavimo projekte CASP, kurio metu tirta mikštų komštinių žaislų bei žaislų gleivių rinka.

2019 m. liepos mėn. Tarnyba baigė įgyvendinti 12 mėnesių trukmės projektą dėl maisto produktų dvejopos kokybės daromo poveikio Lietuvos vartotojams pagal pasirašytą susitarimą su Europos Komisijos Vartotojų, sveikatos, žemės ūkio ir maisto vykdančiąja agentūra (CHAFEA). Projektu buvo siekiama įvertinti Lietuvos vartotojų žinias ir nuomonę apie produktų dvejopą kokybę bei iširti, kokį poveikį galimai dvejopa produktų kokybė daro vartotojų elgsenai priimant sprendimus dėl pirkimo. Projekto rezultatai bei atliktų tyrimų išvados buvo pristatytos baigiamojame konferencijoje Vilniuje birželio 27 d. Renginyje dalyvavo apie 100 Lietuvos ir kitų ES valstybių institucijų, verslo ir nevyriausybinių vartotojų organizacijų, Europos Komisijos atstovų.

Šią situaciją spręsti ėmėsi ir Europos Komisija, inicijavusi tam tikrus Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos pakeitimus, kurie įtvirtinti 2019 m. lapkričio 27 d. priimtoje Direktyvoje (ES) 2019/2161.

Pirmą kartą Lietuvoje atlikto vartotojų elgsenos tyrimo rezultatai patvirtino, kad dvejopa produktų kokybė turi neigiamą poveikį Lietuvos vartotojų pasiryžimui pirkti tam tikrus produktus. Tarnyba, atsižvelgdama į Europos Komisijos Jungtinių tyrimo centro tyrimo rezultatus, 2019 m. pradėjo tyrimą dėl galimai vykdomo Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo. Tyrimo metu buvo atrinkti 5 savo sudėtimi iš kitų ES šalių išsiskyrę maisto produktai bei kreiptasi į šių produktų gamintojus, siekiant įvertinti tokių sudėties skirtumų priežastis. 2020 m. tyrimas yra tęsiamas, nagrinėjant gautą informaciją kartu su Valstybine maisto ir veterinarijos tarnyba.

2019 m. liepos mėnesį Tarnyba pateikė pasiūlymą pagal Europos Komisijos paskelbtą kvietimą projektams dėl AGS tobulinimo įtraukiant socialinius partnerius (vartotojų ir verslo asociacijas). Gruodžio mėnesį buvo gautas atsakymas, kad pasiūlymas yra tinkamas ir patvirtintas. Planuojama, kad projektas, pasirašius Susitarimą dėl finansavimo su CHAFEA, bus pradėtas įgyvendinti 2020 m. I ketvirtį ir truks 12 mėn. Pagrindiniai projekto tikslai bus susiję su mokymų apie AGS organizavimu atsakingoms institucijoms, verslo ir vartotojų asociacijoms bei viešinimo kampanijos apie AGS organizavimu.

Įgyvendinant ES finansuojamą Pareigūnų mainų programą bei siekiant pasidalinti gerąją praktika ir patirtimi, 2019 metais Tarnyboje lankėsi Bulgarijos vartotojų apsaugos komisijos bei Latvijos vartotojų teisių gynimo centro delegacijos. Tarnybos atstovai dalyvavo mokomajame vizite Airijos vartotojų teisių apsaugos institucijoje.

Siekiant prisidėti prie aktyvesnio bendradarbiavimo su Rytų partnerystės šalimis, 2019 m. lapkričio mėnesį Tarnybos direktorė Kijeve (Ukraina) pasirašė susitarimo memorandumą dėl pagrindinių bendradarbiavimo kryptių vartotojų teisių apsaugos srityje tarp Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos bei Ukrainos valstybinė maisto saugos ir vartotojų apsaugos tarnybos. Buvo nutarta stiprinti tolesnį bendradarbiavimą pasinaudojant ES ir kitų šaltinių finansuojamomis programomis (TAIEX, Dvynių programa ir pan.).

2019 m. Tarnyba, kaip jaunesnysis partneris, kartu su Vyresniuoju partneriu Jungtinėje Karalystėje – Šiaurės Airijos ekonomikos departamentu, toliau tęsė Dvynių projekto Gruzijoje

„Technikos ir statybų priežiūros agentūros (TCSA) gebėjimų stiprinimas, kuriant rinkos priežiūros sistemą Gruzijoje GE/14/ENI/EC/02/17(GE/29)“ įgyvendinimą. Projekto pabaiga – 2020 m. sausio mėnesį.

9.2. ES skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius sistema – RAPEX

Nuo Lietuvos įstojimo į ES, Tarnyba yra paskirta atsakinga už ES skubaus keitimosi informaciją apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius (toliau – RAPEX) sistemos valdymą Lietuvoje. RAPEX sistema valdoma vadovaujantis Produktų saugos įstatymo 7 straipsniu, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 11 punktu, Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95 dėl bendrosios gaminių saugos.

2019 m. Tarnyba iš Europos Komisijos per GRAS-RAPEX sistemą gavo 2080 skubių pranešimų apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, kurie buvo rasti ES rinkoje.

Daugiausiai pranešimų apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, pagal prekės grupę, yra gauta dėl žaislų – 622 pranešimai, transporto priemonių bei jų dalių – 475 pranešimai, aprangos prekių – 164 pranešimai, elektrinių prietaisų – 172 pranešimai, apšvietimo įrangos ir girliandų – 51 pranešimas, vaikų priežiūros priemonių – 75 pranešimai, kosmetikos ir higienos priemonių – 95 pranešimai, papuošalų – 41 pranešimas, chemijos produktų – 71 pranešimas, sporto / laisvalaikio reikmenų – 69 pranešimai ir kt.

Pagal prekės keliamą pavojų, daugiausiai pranešimų gauta dėl pavojaus susižeisti – 660, dėl cheminių medžiagų ar jų junginių poveikio sveikatai – 550, dėl galimybės užspringti ir uždusti mažomis dalimis, esančiomis žaisluose ar kituose vaikams skirtuose gaminiuose – 294, dėl elektros smūgio pavojaus – 244, dėl nudegimo ir gaisro pavojaus – 171, dėl galimybės užsismaugti – 64 ir dėl kitų pavojų. Daugumos nesaugių prekių kilmės šalimi nurodoma Kinija – 1090 pranešimai. Dėl ES valstybėse pagamintų nesaugių prekių gauti 583 pranešimai. Gaminio kilmės šalis nenurodyta 130 pranešimų.

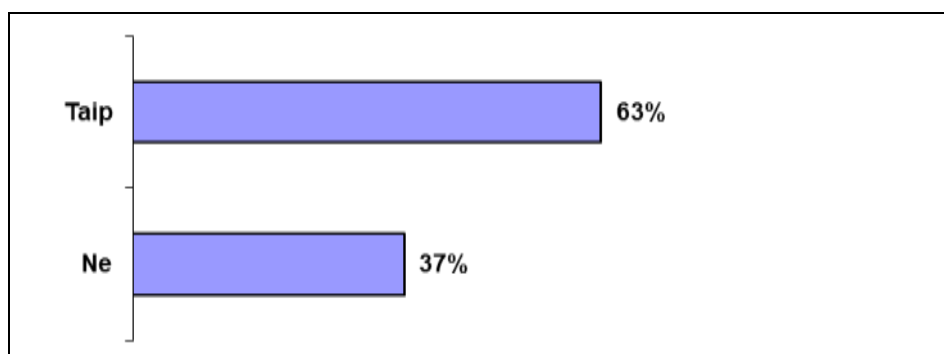
2019 Tarnyba išsiuntė 78 pranešimus apie Lietuvos rinkoje surastus pavojingus gaminius.

10. Lietuvos gyventojų ir verslininkų apklausa apie vartotojų teises

2019 m. Tarnybos užsakymu UAB „Vilmorus“ atliko vartotojų ir verslininkų nuomonių apklausas apie vartotojų teises.

2019 m. vartotojų apklausos duomenys

Naujausias vartotojų nuomonių tyrimas rodo, kad dauguma gyventojų – 63% žinotų kur kreiptis jeigu pardavėjas/teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius. Daugiausia tokių tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą, aukštesnių pajamų grupėje. Nežinančių daugiausia yra tarp pagyvenusių (59%), neturinčių vidurinio išsilavinimo (66%) gyventojų.



19 pav. vartotojų žinančių kur kreiptis, jeigu pardavėjas/ teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius.

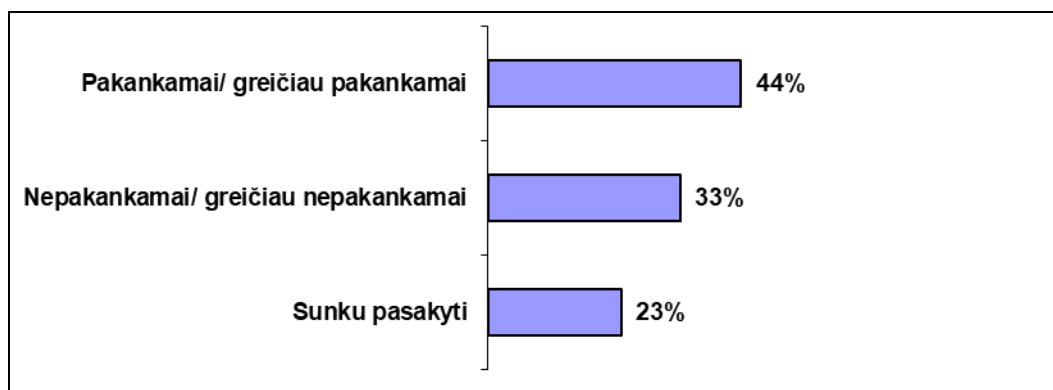
Dažniausiai vartotojai kreiptųsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (68%), tai geriausias rezultatas nuo 2006 metų.

37% apklaustųjų vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina teigiamai. Daugiau teigiamų vertinimų išsakė jaunimas, turintis aukštąjį išsilavinimą, aukštesnių pajamų grupė. 43% apklaustųjų pasitiki vartotojų teisių apsaugos institucijomis.

2019 m. verslininkų apklausos duomenys

Verslininkų teigiamai vertinančių vartotojų teisių gynimą yra daugiau nei pusė – 52%, vertinančių neigiamai – 20%. Lyginant su 2018 m., žymiai sumažėjo neigiamų vertinimų (2018 m. - 27%).

Teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisinę apsaugą, verslininkai vertino greičiau teigiamai nei neigiamai – 48% nurodė, kad teisės aktai efektyviai gina vartotojus, 41% įmonių atstovų nurodė, kad teisės aktai yra išsamūs ir suprantami. Atsargiau buvo vertinamas teiginys, kad teisės aktai apsaugo gamintojus/ paslaugų tiekėjus nuo nepagrįstų pretenzijų – 29% sutiko ir 27% nesutiko su šiuo teiginiu. 8% verslininkų nurodė, kad vartotojai kreipiasi į juos tiesiogiai dėl netinkamos prekių/ paslaugų kokybės, 19% nurodė, kad kreipiasi kartais, 29% nurodė, kad taip būna labai retai, o 44%, kad niekada nesikreipia. Konflikto su vartotojais atveju dažniausiai įmonės siekia susitarti su vartotoju nesikreipdamos į teismą – 60%. 42% verslininkų teigia, kad jie žino apie alternatyvų ginčų sprendimą (dažniau tai stambios įmonės).



20 pav. verslininkai informuoti apie vartotojų teisių apsaugą

44% apklaustųjų Lietuvos verslininkų pakankamai arba greičiau pakankamai yra informuoti apie vartotojų apsaugą. Praktiškai visi verslininkai žino ar bent yra girdėję apie Tarnybą (98%). 29% verslininkų naudojami Tarnybos paslaugomis ar Tarnybos teikiama informacija. Tie, kurie naudojami Tarnybos paslaugomis ar teikiama informacija, palankiai įvertino Tarnybos veiklą: Tarnybos veiklą apskritai – 68%, bendradarbiavimą sprendžiant vartotojų ir pardavėjų ginčus – 53%.

59% verslininkų, apsilankiusių Tarnybos internetiniame puslapyje nurodė, kad Tarnybos konsultacijos buvo naudingos ir tik 7% kad nenaudingos.

11. Finansinė parama vartotojų asociacijoms

2018 m. gruodžio 14 d. paskelbtas kvietimas vartotojų asociacijoms teikti paraiškas finansinei paramai gauti. Tarnybai 2018 m. buvo pateiktos 8 paraiškos.

2019 m. vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimu Nr. 127 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“ pakeitimo” patvirtintomis Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklėmis ir Teisingumo ministro įsakymais finansinė parama skirta Lietuvos vartotojų instituto priemonių programai „Globalus požiūris į maisto atliekas vykdant neformalųjį švietimą: 2019“, Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso narystės Europos vartotojų organizacijoje BEUC programai, Nacionalinės vartotojų konfederacijos priemonių programai „Nacionalinė vartotojų konfederacija – tiltas tarp vartotojų, verslo ir valstybinių bei savivaldos

organizacijų“ ir Asociacijos „Už sąžiningą bankininkystę“ priemonių programai „Tvarių finansinių paslaugų vartojimo skatinimas“. Vartotojų asociacijos, baigusios finansinės paramos teikimo sutartyse nustatytais terminais įgyvendinti priemonių programas, pateikė Tarnybai priemonių programų lėšų naudojimo ir įgyvendinimo ataskaitas.

12. Korupcijos prevencija

Tarnybos rengiami teisės aktų projektai turi atitikti Teisėkūros pagrindų įstatymo, Teisės aktų projektų rengimo rekomendacijų, patvirtintų 2013 m. gruodžio 23 d. Teisingumo ministro įsakymu Nr. 1R-298, Dokumentų rengimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr.V-117, ir kitų teisės aktų reikalavimus. Rengiant teisės aktų projektus, jie yra derinami su visuomene ir suinteresuotomis institucijomis juos viešinant Seimo teisės aktų informacinės sistemos (TAIS) Projektų registravimo posistemėje. Be to, kiekvienais metais Tarnyboje atliekamas korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymas ir rizikos analizė, dalyvaujama seminaruose korupcijos prevencijos temomis. Tarnyba, siekdama užtikrinti, kad korupcijos pasireiškimo tikimybė būtų kuo mažesnė, 2019 m. atliko tolerancijos korupcijai tyrimą. Tyrimu buvo siekiama nustatyti Tarnybos tolerancijos korupcijai indeksą, t. y., koks yra Tarnybos valstybės tarnautojų/darbuotojų, bendras požiūris į korupciją, kiek plačiai paplitęs šis reiškinys ir koks Tarnybos darbuotojų santykis su korupcinio pobūdžio apraiškomis. Taip pat, siekiant įgyti naujų žinių bei stiprinti kompetenciją ir gebėjimus, nustatant korupcijos pasireiškimo tikimybę, 2019 metais Tarnybos atstovas dalyvavo Lietuvos Respublikos Specialiųjų tyrimų tarnybos organizuojamuose mokymuose skirtuose valstybės ir savivaldybių įstaigų vadovams, jų įgaliotiems asmenims, kuriems pavesta užtikrinti antikorpucinės politikos įgyvendinimą, ir valstybės, savivaldybių įstaigų darbuotojams, vykdančioms korupcijos prevencijos priemones.

13. Europos vartotojų centro veikla

Europos vartotojų centrų tinklas ECC-Net – Europos Komisijos 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.



21 pav. EVC gaunamų skundų ir informacinių paklausimų^[1] dinamika 2008-2019 m.

^[1] EVC nagrinėja vartotojų skundus remdamasis Europos Komisijos patvirtintu skundų nagrinėjimo protokolu, o informacija, susijusia su skundų nagrinėjimu, keičiamasi Europos Komisijos sukurtoje internetinėje platformoje „IT-tool2“.

Lietuvos vartotojai, įsigiję netinkamos kokybės prekę ar paslaugą kitoje ES šalyje, Norvegijoje arba Islandijoje dažniausiai skundėsi dėl pažeidžiamų keleivių teisių (daugiausia skundėsi dėl oro keleivių teisių, t. y. dėl atšauktų, atidėtų skrydžių, dingusio, vėlavusio ar sugadinto bagažo), pažeistų teisių elektroninės prekybos srityje (pvz. nepristatytų ar tik iš dalies pristatytų prekių, neatitinkančių užsakymo prekių, prekių kokybės ir pan.) bei dėl įsigytų netinkamos kokybės prekių ar paslaugų.

2019 m. EVC Lietuvoje suorganizavo ir dalyvavo 2 informacinėse akcijose oro keleiviams Tarptautiniame Vilniaus ir Kauno oro uostuose, kurių metu keleiviai buvo informuojami apie jų teises keliaujant oru, dalyvavo tarptautinėje turizmo parodoje „Adventur“, organizavo ir dalyvavo 2 konferencijose, surengė 6 seminarus verslininkams, skaitė pranešimus mokyklose, universitetuose ir kt.. Renginių metu EVC specialistai teikė teisinę pagalbą, konsultacijas bei atsakinėjo į vartotojams aktualius klausimus. 2019 m. EVC parengė ir paskelbė 21 spaudos pranešimą, dalyvavo 188 laidoje regioninėse ir nacionalinėse radijo stotyse, dalyvavo 7 televizijos laidose ir kt. Pasirodė 6 straipsniai spaudoje laikraščiuose: „Alytaus naujienos“, „Šiaulių kraštas“, „Vakarų Lietuva“, „Gyvenimas“, „Lietuvė“, „Lietuvos rytas“ vartotojų teisių temomis. EVC paskelbė ir/arba pasidalino 166 pranešimais socialiniuose tinkluose (Facebook, Twitter). EVC atstovai

2019 m. EVC Lietuvoje aktyviai bendradarbiavo su Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje, Europos informacijos centrais „Europe Direct“, SOLVIT, Lietuvos transporto saugos administracija, Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso, Mykolo Romerio universiteto, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir kitų institucijų atstovais.

2019 m. su EVC pagalba vartotojai jau atgavo 59 981 Eur, be to, daliai vartotojų buvo panaikintos sąskaitos už neužsakytas prekes, įvykdyti pardavėjų (paslaugų teikėjų) prisiimti įsipareigojimai, maždaug trečdalis skundų vis yra dar yra nagrinėjami.

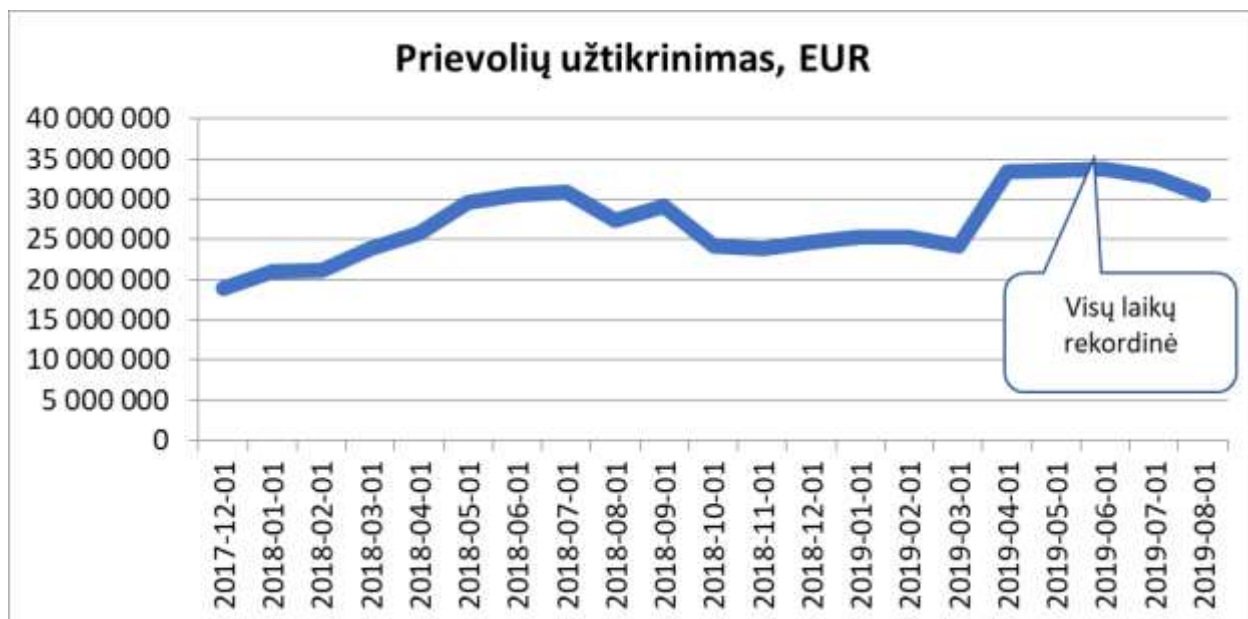
14. Turizmo rinkos priežiūros skyriaus veikla

Nuo 2019 m. sausio 1 d. Tarnybai perduotos turizmo paslaugų teikėjų priežiūros funkcijos, kurias iki tol vykdė Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos turizmo įstatymu ir įgyvendinamaisiais teisės aktais vykdoma kelionių organizatorių, kelionių agentūrų, turizmo paslaugų rinkinio pardavėjų, klasifikuojamų apgyvendinimo paslaugų teikėjų (viešbučiai, moteliai, svečių namai ir kempingai) ir neklasifikuojamų apgyvendinimo paslaugų teikėjų veiklos priežiūra.

2019 m. atlikta 191 klasifikuojamo objekto apžiūra, buvo išduoti – 172 apgyvendinimo įstaigų klasifikavimo pažymėjimai. Bendras klasifikuojamų apgyvendinimo paslaugų objektų skaičius – 402. Iš jų viešbučiai – 291, moteliai – 19, kempingai – 31, svečių namai - 61. 2019 m. taip pat buvo įregistruotos 271 neklasifikuojamų apgyvendinimo paslaugų įstaigos. Bendras neklasifikuojamų apgyvendinimo paslaugų objektų skaičius – 1930. Iš jų apartamentų komplekso paslauga – 242, kaimo turizmo paslauga – 1064, nakvynės ir pusryčių paslauga – 249, nakvynės namų paslauga – 97, poilsio namų paslauga – 107, turistinės stovyklos paslauga – 134, turistinio laivo apgyvendinimo paslauga – 3, trumpalaikio apgyvendinimo paslauga - 34.

Atliekant kelionių organizatorių veiklos priežiūrą periodiškai vykdoma kelionių organizatorių finansinė priežiūra – vertinamos jų finansinės ataskaitos, rizikos faktoriai. 2019 m. 18 kelionių organizatorių buvo sustabdyti kelionių organizatorių pažymėjimų galiojimai, 20 kelionių organizatorių pažymėjimai buvo sustabdyti pačių kelionių organizatorių iniciatyva, o 6 kelionių organizatorių pažymėjimai buvo Tarnybos iniciatyva panaikinti (be teisės 5 metus verstis išvykstamojo turizmo kelionių organizavimu). Gerą priežiūros rezultatą rodo kelionių organizatorių prievolių įvykdymo užtikrinimas, kuris Lietuvoje augo +17%, palyginus su buvusiu prieš metus, iki visų laikų rekordo – 33,7 milijonų eurų.



22 pav. Kelionių organizatorių draudimų / garantijų sumos kitimas, priklausomai nuo sezoniškumo.

Nuolat vykdomas vartotojų (turistų) švietimas ir informavimas, Tarnybos interneto svetainėje skelbiami patarimai turistui, kad šie išvengtų nuostolių ar kitų nesklaidumų įsigydami turizmo paslaugas <http://vvtat.lt/vartojimo-paslaugos/turizmo-paslaugos/patarimai-turistui/127>). 2019 m. organizuoti seminarai kelionių organizatoriams, turizmo asociacijoms, apgyvendinimo įstaigų atstovams.

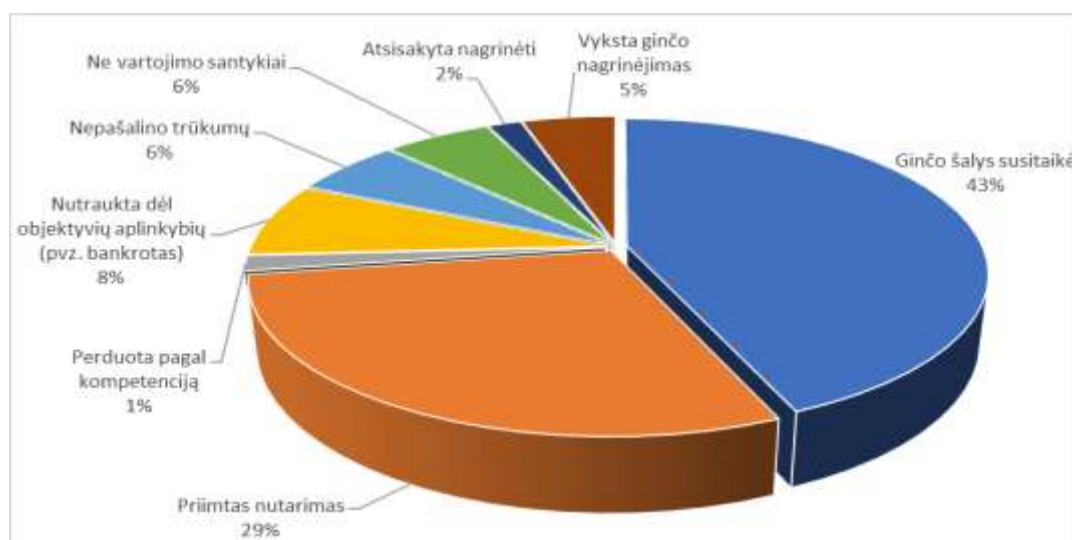
15. Nuotolinės prekybos skyriaus veikla

2019 m. veiklą pradėjo Nuotolinės prekybos skyrius, kuris atlikdamas vartotojų teisių pažeidimų analizę, spręsdamas vartotojų ir verslininkų ginčus ne teismo tvarka, teikdamas konsultacijas vartotojams ir verslo atstovams nuotolinės prekybos, geografinio blokavimo srityse, pastebėjo, jog vis labiau populiarėjant nuotolinės prekybos priemonėms (internetinėms parduotuvėms, socialiniams tinklams, platformoms) vartotojai susiduria su tokiomis pagrindinėmis problemomis, kaip:

- Privalomų reikalavimų informacijos pateikimui apie internetu prekiaujantį pardavėją nepaisymas (nėra privalomų kontaktinių duomenų, informacijos apie pardavėją, prekes ir jų savybes ir pan.).
- Klaidinančios ar teisės aktų neatitinkančios ikisutartinės informacijos apie prekę pateikimas vartotojams (parduodama prekė el. būdu, kai iš tikrųjų pardavėjas tos prekės neturi ir neturėjo sandėlyje; dėl taikomo papildomo mokesčio (už pristatymą, už užsakymo paruošimą), apie tai aiškiai neinformuojant prieš užsakymo sudarymą; prekės aprašyme ir nuotraukoje pateikiama viena prekė, tačiau vartotojas gauna tos pačios prekių grupės, tačiau kitą prekę; prekės nuotrauka pateikiama kaip komplekto, tačiau pristatoma tik viena komplekto dalis, nurodant, kad kaina yra už vieną vnt., o vartotojai gali įsigyti du vienetus prekių; nurodoma prekės kaina 0 EUR, tačiau prekę į prekių krepšelį leidžiama įdėti; vartotojas sumoka už pristatymą, tačiau vėliau toks užsakymas atšaukiamas, nurodant, jog įvyko techninė klaida ir pan.
- Netinkamai vykdomi sutartiniai įsipareigojimai (pvz. prekės nepristatomos; pristatomos asortimento neatitinkančios prekės; taikomi nepagrįsti nuotoliniu būdu įsigytų prekių grąžinimo apribojimai; negrąžinami pinigai už pardavėjui grąžintas prekes; netinkamai skaičiuojamas teisės atsisakyti sutarties terminas – ne nuo prekės pristatymo, o nuo užsakymo pateikimo ir pan.).
- Pirkimas iš trečiųjų šalių, fiktyvios parduotuvės. Taip pat daugėja vartotojų patekusių į tarptautinių apgaulės schemų spąstus – mano, kad perka iš Lietuvos ar ES pardavėjų, o pinigai pervedami į JAV ar Kinijos Liaudies Respublikoje esančias sąskaitas, internetinis tinklalapis, pradėjus gauti vartotojų

prašymus atgauti sumokėtus pinigus ar pristatyti užsakytas sumas yra išjungiamas, o pardavėjas – nepasiekiamas.

- Per 2019 m. Nuotolinės prekybos skyrius patikrino 89 interneto svetaines (152 interneto svetainės patikrintos iš viso): atliko ES Sweep'as – stebėseną plataus vartojimo prekių tinklalapių, analizuojant, ar tinkamai nurodomos pristatymo sąlygos, 93 proc. įmonių teiktos pastabos ir rekomendacijos informacijos tinklalapiuose nurodymui.
- Per 2019 m. išnagrinėta 20 bylų dėl VTAĮ 40 str. pažeidimų, Nuotolinės prekybos skyrius – 18.
- Seminarai: verslininkams – 10, vartotojams – 2. Aktyviai dalyvauta „Apgaulės prevencijos mėnesio“ veiklose.
- Naujos funkcijos: geografinis blokavimas; tinklalapių blokavimas; „slaptas pirkėjas“.
- Vadovaujantis naujomis Tarnybai suteiktomis funkcijomis, Vilniaus apygardos administracinio teismo 2019 m. gruodžio 9 d. nutartimi administracinėje byloje Nr. I-6071-463/20192019, Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. rugpjūčio 28 d. įsakymu Nr. 1R-242 „Dėl privalomų nurodymų taikymo interneto prieigos paslaugų teikėjams tvarkos aprašo patvirtinimo“ patvirtinto Privalomų nurodymų taikymo interneto prieigos paslaugų teikėjams tvarkos aprašo 9. punktu, 2019 m. gruodžio 12 d. buvo duotas tinklo paslaugų teikėjams privalomas nurodymas panaikinti galimybę pasiekti bendrovės UAB „Vikvaldos prekyba“ interneto adresą *svajoniuspinta.lt*, kuris naudojamas vykdant komercinę veiklą, kuria pažeidžiami vartotojų apsaugos reikalavimai.



23 pav. Nuotolinės prekybos skyriaus 2019 m. gautų vartotojų prašymų analizė

II SKYRIUS 2019 METŲ AKTUALIOS PROBLEMOS

Dėl pardavėjų identifikavimo elektroninėje erdvėje

Elektroninėje erdvėje pastebimas interneto tinklalapių pagausėjimas, kuriuose vartotojai gali įsigyti įvairių produktų (maisto, maisto papildų, kosmetikos gaminių ir kt.), kurių reklamoje nurodoma, kad produktas turi gydomųjų savybių, nors iš tiesų tokių savybių neturi. Siekiant užkirsti kelią tokios reklamos skleidimui bei galimam vartotojų klaidinimui, susiduriama su problema taikant įstatymuose nustatytas poveikio priemones, kadangi nėra galimybės nustatyti pardavėjo, kai tinklalapio valdytojas arba pardavėjas yra ne iš ES valstybės narės.

Dėl žaliųjų teiginių naudojimo reklamoje

Žalieji teiginiai yra svarbi informacija, daranti poveikį vartotojų ekonominiam pasirinkimui bei formuojanti požiūrį ir elgseną. Europos Sąjungos Šalys Narės yra pažymėję, kad klaidinančių žaliųjų teiginių vartojimas kasmet tampa vis aktualesne problema. Kai kuriose Šalyse Narėse buvo priimtose

žaliųjų teiginių vartojimo gairės. Atsižvelgiant į tai, kad *žaliųjų* teiginių stebėseną nebuvo atlikta, o tokio pobūdžio teiginiai yra plačiai vartojami įvairių produktų (kosmetikos produktai, rūbai, žaislai, elektrotechnika, biocidiniai produktai ir kt.) reklamoje, 2020 m. aktualu ir svarbu atlikti monitoringą šioje srityje bei įvertinti, ar Lietuvoje *žalieji* teiginiai yra skleidžiami nepažeidžiant Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatų bei neatitinka klaidinančios reklamos draudimo.

Dėl dvejetainio produktų kokybės

2019 m. Tarnybai įgyvendinant Europos Komisijos kofinansuojamą projektą buvo atliktas tyrimas dėl poveikio, kurį galimai dvejetainis produktų kokybė daro vartotojų elgsenai priimant sprendimus dėl pirkimo. Tyrimo rezultatai patvirtino, kad dvejetainis produktų kokybė turi neigiamą poveikį Lietuvos vartotojų pasiryžimui pirkti tam tikrus produktus. Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa parodė, kad 74 proc. Lietuvos gyventojų mano, jog vienos ES šalys gauna geresnės kokybės (tų pačių prekės ženklų) maisto produktus nei kitos. Europos Komisijos Jungtinių tyrimo centro atlikto maisto produktų sudėties lyginamojo tyrimo rezultatai parodė, jog egzistuoja tam tikri maisto produktų sudėties skirtumai, tačiau neatskleidė kokybės skirtumų. Taigi Tarnyba toliau planuoja atlikti tam tikrus veiksmus dvejetainio kokybės srityje, kas galėtų pagrįsti Lietuvos vartotojų nuomonę dėl dvejetainio kokybės egzistavimo.

Dėl neteisminio vartotojų ginčų sprendimo

2019 m. paskelbtos Europos sąlygų suvestinės duomenimis, Lietuvos vartotojų ir verslininkų požiūris į neteisminį ginčų sprendimą yra pats prasčiausias tarp Europos Sąjungos valstybių narių. Tai apima vartotojų ir verslininkų informuotumą apie neteisminį ginčų sprendimą, vartotojų patirtį naudojantis šia procedūra ir pan. Tuo tarpu 2019 m. Tarnybos užsakymu atlikta nacionalinė vartotojų ir verslininkų apklausa parodė ganėtinai priešingus rezultatus – 86 proc. vartotojų žino ar yra girdėję apie Tarnybą (2018 m. rodiklis 80 proc.) ir 98 proc. verslininkų žino ar yra girdėję apie Tarnybą, t. y. žino alternatyvaus ginčų sprendimo instituciją (2018 m. rodiklis 98 proc.).

Valstybės kontrolė, 2019 m. atlikusi auditą konstatavo, kad, įvertinus kylančių ginčų atskirose vartojimo srityse apimtis (pvz., buvo nustatyta, kad Tarnyba, kuriai pavesta nagrinėti ginčus, kilusius visose kitose vartotojų teisių apsaugos sektoriuose, išnagrinėjo 84 proc. visų ginčų) ir institucijų turimas ekspertines žinias, vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucinė sistema turėtų būti pertvarkoma. Siekiant efektyvinti vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka sistemą ir užtikrinti, kad ginčai būtų išnagrinėti kompetentingai ir įstatymo nustatytais terminais, Valstybės kontrolė rekomendavo pertvarkyti vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucinę sistemą, skatinti pardavėjus ir paslaugų teikėjus tenkinti pagrįstus vartotojų reikalavimus, nustatant, kad iš pardavėjų ir paslaugų teikėjų, pažeidusių vartotojų teises, būtų išieškotos ginčų nagrinėjimo sąnaudos; nustatyti, kas (vartotojas, verslininkas ar ginčus nagrinėjanti institucija) ir kokiais atvejais turėtų inicijuoti ekspertizę ir laboratorinių tyrimų atlikimą ir už juos sumokėti.

Ginčai dėl avalynės

2019 m. vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl avalynės kokybės – vartotojai skundėsi greitai nusidėvinčiais, atsiklijuojančiais, peršlampančiais ar dažančiais avalynės ir pan. Kitų prekių srityje, kaip ir ankstesniais metais, aktualiomis išliko problemos dėl mobiliųjų telefonų, kompiuterių, televizorių, buitinių namų ūkio prietaisų bei interjero reikmenų kokybės, pardavėjų nevykdomų garantinių įsipareigojimų, vartotojų nesutikimo su pardavėjų atsakymais dėl išgytų vartojimo prekių kokybės vertinimo.

Reaguojant į kasmet daugėjančius Tarnyboje gaunamus vartotojų prašymus dėl avalynės kokybės, kurie sudaro apie 40 proc. vartojimo prekių srityje išnagrinėjamų vartotojų ir verslininkų ginčų 2019 inicijuotas susitikimų su avalynės pardavėjais ciklas. Vis didėjantis besikreipiančių vartotojų skaičius rodo, kad verslininkai nepakankamai gerai išnaudoja galimybes kilusius ginčus spręsti taikiai, o vartotojai dėl savo interesų gynimo priversti kreiptis į vartotojų teisių gynėjus.

Teikdama prioritetą konsultacijoms bei metodinei pagalbai, Tarnyba organizavo susitikimus su daugeliu Lietuvoje avalynės prekiaujančiomis įmonėmis, pristatė dažniausias vartotojų nusiskundimų dėl avalynės priežastis, priminė pagrindines verslininkų pareigas, akcentavo poreikį stiprinti

bendravimo su vartotojais kultūrą, ragino ieškoti tinkamiausių būdų taikiam ginčų sprendimui bei skatino verslininkų savireguliaciją.

Apibendrinama svarbiausias susitikimų metu išsakytas įžvalgas, Tarnyba parengė ir verslininkams pristatė vartojimo ginčų dėl avalynės sprendimo gaires, kuriomis rekomenduoja vadovautis sprendžiant ginčus su vartotojais. Tikimasi, kad toks susitikimų ciklas paskatins sąmoningą ir pagarbų verslininkų požiūrį tiek į savo klientą, tiek į siūlomą produktą, o vartotojams teks kuo rečiau kreiptis pagalbos į vartotojų teises ginančias institucijas.

Dėl grožio paslaugų

Lietuvoje galiojantis grožio paslaugų teisinis reglamentavimas iš esmės nustato formalius paslaugų teikimo bei jas teikiantiems asmenims keliamus reikalavimus, susijusius su patalpų, kuriose teikiamos paslaugos, įrengimu, darbo įrankių ir priemonių būkle, paslaugoms teikti reikalingų leidimų (pvz., higienos pasų) turėjimu, paslaugoms teikti naudojamų kosmetikos gaminių atitikimu teisės aktų reikalavimams (saugumu ir pan.) ir kt., tačiau neįtvirtina jokių kriterijų, apibrėžiančių pačią paslaugų kokybę, leidžiančių pagal juos vertinti, ar paslauga suteikta tinkamai. Nesant atitinkamų kriterijų, Lietuvoje iš esmės atliekama tik formali grožio paslaugų atitikties teisės aktų reikalavimams kontrolė, o kompetentingos institucijos, galinčios iš esmės įvertinti vartotojui suteiktą grožio paslaugų kokybę, nėra.

Kai kuriais atvejais procedūros, atliekamos grožio salone, gali būti vertinamos ne tik kaip grožio paslaugos, bet ir kaip asmens sveikatos priežiūros paslaugos. Ši situacija gali susiklostyti tuo atveju, jei šios paslaugos atitinka Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse įtvirtintą asmens sveikatos priežiūros paslaugos apibrėžimą. Šiame apibrėžime yra nurodyta, kad „asmens sveikatos priežiūros paslaugos“ yra veikla, įskaitant tyrimus ir su asmeniu tiesiogiai susijusius patarimus, kuria stengiamasi asmenį išgydyti, apsaugoti nuo susirgimo ar įvertinti jo sveikatos būklę. Asmens sveikatos priežiūros (gydymo) paslaugas gali teikti tik licenciją asmens sveikatos priežiūros veiklai turintys asmens sveikatos priežiūros specialistai (pagal atitinkamą profesinę kvalifikaciją) asmens sveikatos priežiūros įstaigose, turinčiose licenciją verstis asmens sveikatos priežiūros veikla. Grožio paslaugoms yra reikalingas leidimas-higienos pasas.

2019 metais Tarnyboje suorganizuotas pasitarimas su suinteresuotomis institucijomis dėl vartotojų teisių apsaugos klausimų sprendimo grožio paslaugų sektoriuje. Be kitų sprendimų, buvo nuspręsta parengti klausimyną visuomenei, grožio paslaugų vartotojams apie grožio paslaugų teikėjų atliekamas mezoterapijos, botulino injekcijų ir pan. procedūras, jų rizikas, reikalavimus, prieinamumą ir atlikti vartotojų apklausą ir organizuoti švietimo kampaniją (per televiziją, radiją bei kitas žiniasklaidos priemones) apie grožio paslaugų teikimo objektuose atliekamų asmens sveikatos priežiūros specialistų kompetencijai priskirtinų procedūrų riziką ir pavojus, taip pat procedūroms ir jas atliekantiems asmenims keliamus reikalavimus.

Dažniausiai pažeidžiamos teisės aktų nuostatos

Pažeista teisės akto nuostata (teisės aktas, nuostata)	Pažeidimo priežastis
Civilinio kodekso 6.363, 6.717, 6.718 6.754 straipsniai	Vartotojai skundžiasi dėl to, kad jiems buvo suteiktos nekokybiškos prekės ar paslaugos, ir prašo gražinti visus arba dalį pinigų, sumokėtų sudarant sutartį.
Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 5 straipsnio 1 dalis	Vartotojai skundžiasi dėl to, kad prieš sudarant sutartį jiems nebuvo suteikta visa reikiama informacija apie parduodamas prekes ar teikiamas paslaugas.
Civilinio kodekso 6.228 ⁷ , 6.228 ⁸ , 6.228 ¹⁰ , 6.228 ¹¹ , 6.359	Nuotolinės prekybos srityje dažniausiai susiduriama su Civilinio kodekso nuostatų pažeidimais: vartotojų teisės į informaciją prieš sudarant nuotolines ir ne prekybos patalpose sutartis, ribojama vartotojų teisė atsisakyti sutarties, netinkamas jos vykdymas (vėluojama pristatyti

	prekę, prekę nepristatoma apskritai, negražinami pinigai už gražintas prekes).
Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 5 straipsnio 4 dalis	Pardavėjo ir paslaugų teikėjo interneto svetainėje privalo būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektus, kurie yra kompetentingi spręsti vartojimo ginčus.
Europos Parlamento ir Tarybos direktyva Nr. 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo (AGS) bei Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo EGS 14 straipsnis	Elektroninės prekybos ir paslaugų sutartis sudarantys komercinės veiklos subjektai savo interneto svetainėse dažnai nepateikia elektroninės nuorodos į EGS platformą.
Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 1 dalis	Vartotojai skundžiasi, kad pardavėjas atsisako neatlygintinai išnagrinėti vartotojo kreipimąsi.
Civilinio kodekso 6.228 ⁶	Vartojimo prekių srityje dažniausiai susiduriama su Civilinio kodekso nuostatų pažeidimais: vartotojų teisės į informaciją prieš sudarant vartojimo sutartį, kuri nėra nuotolinė ar ne prekybos patalpose sudaroma sutartis, nesuteiktos informacijos apie prekės pagrindines savybes, nepateiktų duomenų apie verslininką, prekių kainą ir kt.
Mažmeninės prekybos taisyklių 17 punktas	Vartotojai skundžiasi dėl pardavėjo atsisakymo per 14 dienų laikotarpį atgal priimti įsigytas prekes.
Mažmeninės prekybos taisyklių 20-23 punktai	Ginčai, kylantys dėl tinkamos ir netinkamos kokybės prekių keitimo ir gražinimo sąlygų.
Mažmeninės prekybos taisyklių 27 punktas	Vartotojai skundžiasi dėl pardavėjo pažeistos pareigos suteikti visapusišką informaciją apie prekę, nesudarytų sąlygų tinkamai apžiūrėti prekę.
Produktų saugos įstatymo 9 straipsnis	Importuotojas pažeidžia pareigą užtikrinti gaminių saugą.
Produktų saugos įstatymo 10 straipsnis	Platintojas pažeidžia pareigą užtikrinti gaminių saugą.
Prekių ženklavimo taisyklių 13-15, 21, 32-33 punktai	Vartotojai skundžiasi dėl netinkamai paženklintų prekių, dėl tam tikrų ženklavimo rekvizitų trūkumų, jų netinkamo priklijavimo, sunkaus jų matomumo ir kt.

TARNYBOS VEIKLOS PRIORITETAI 2020 METAIS

1. Vartotojų apsauga elektroninėje erdvėje.

- interneto svetainių, kuriose siūlomos vartojimo prekės ar paslaugos (e. parduotuvių), atitikties vartotojų apsaugos reikalavimams patikra (stebėseną);
- vartotojų ir verslininkų konsultavimas apie vartojimo sutarčių sudarymą nuotoliniu būdu;
- naujų Tarnybai suteiktų įgaliojimų vykdymas (internetu tinklapių blokavimas, kontroliniai pirkimai ir kt.).

2. Vartojimo sutarčių standartinių sąlygų vertinimas bei nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos stebėseną pasirinktose vartojimo srityse

- kainų, nuolaidų ir akcijų elektroninėje erdvėje bei prekybos centruose stebėjimas ir vertinimas;
- *Žaliųjų* teiginių vartojimo reklamoje bei skelbiamos informacijos atitikties Reklamos įstatymo nuostatomis stebėseną;
- nacionalinės ir regioninės spaudos pateikiamos informacijos atitikimo Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymui stebėseną;
- sporto klubų paslaugų teikimo sutarčių sąlygų stebėseną.

3. Ne maisto produktų rinkos priežiūros tobulinimas

- rinkos priežiūros planavimo tobulinimas, rinkos priežiūros planavimo tobulinimas bei reakcijos į pranešimus apie nesaugius ne maisto produktus;
- vaikams skirtų prekių tikrinimai internete ir fiziniuose parduotuvėse;
- internetu parduodamų produktų (medžiagų, mišinių ir gaminių) tikrinimai dalyvaujant Europos cheminių medžiagų agentūros vykdomame projekte REF-8;
- korupcijos prevencijos mokymai rinkos priežiūros specialistams.

4. Vartojimo ginčų sprendimo ne teisme procedūros tobulinimas.

- ginčo šalių sutaikinimas sprendžiant vartojimo ginčus neteisminiu būdu;
- susitikimai su verslo subjektais, skirti paskatinti taikiai spręsti vartojimo ginčus;
- veiklų pagal Europos Komisijos kofinansuojamą projektą, skirtą alternatyvaus ginčų sprendimų sistemos tobulinimui, vykdymas bei alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo procedūros viešinimas.

5. Geresnis vartotojų informavimas ir vartotojų švietimo organizavimo tobulinimas.

- vartotojų teisių informacinės sistemos (VTIS) plėtojimas, kurios pagrindu bus sukurtos naujos pažangios el. paslaugos vartotojams;
- Vartotojų švietimo organizavimo ir koordinavimo tvarkos aprašo parengimas, įtraukiant į vartotojų švietimo veiklą kitas suinteresuotas institucijas, vartotojų asociacijas;
- nuolaidų ir akcijų elektroninėje erdvėje bei prekybos centruose stebėjimas ir vertinimas;
- Europos vartotojų centras Lietuvoje vykdys vartotojų švietimą skirtinguose regionuose pritaikydamas išmaniąsias technologijas (virtualios realybės akinius, interaktyvius video).