



**VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ  
APSAUGOS TARNYBA**

## **2018 METŲ VEIKLOS ATASKAITA**

2019 m. vasario 4 d. Nr. 3-271  
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.....	13
4.3. Bylos dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio pažeidimų .....	14
5. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimas .....	14
6. Vartotojų ir kitų asmenų pasiteiravimų ir prašymų (skundų) pagal Viešojo administravimo įstatymą nagrinėjimas.....	15
7. Viešojo administravimo įstatymo nuostatų įgyvendinimas .....	17
7.1. Rinkos priežiūra .....	17
7.2. Patikrinimai pagal pasirinktas aktualias sritis .....	22
7.3. Ūkio subjektų konsultavimo veikla.....	23
8. Visuomenės informavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais .....	24
9. Tarptautinė veikla.....	25
9.1. Dalyvavimas ES ir tarptautinių organizacijų komitetų ir darbo grupių susitikimuose, bendroje veikloje, projektuose .....	25
9.2. ES skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius sistema – RAPEX.....	26
10. Projektai, tyrimai ir kita veikla.....	26
10.1. Lietuvos gyventojų ir verslininkų apklausa apie vartotojų teises .....	26
10.2. Ne maisto prekių ir maisto produktų palyginamieji kainų tyrimai Lietuvoje ir kitose ES šalys.....	27
11. Europos vartotojų centro veikla .....	28
12. Finansinė parama vartotojų asociacijoms .....	29
II.SKYRIUS. 2018 METŲ AKTUALIOS PROBLEMOS .....	30
III.TARNYBOS VEIKLOS PRIORITETAİ 2019 METAIS.....	32

## VADOVO ŽODIS

2018 metais Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) prisidėjo prie Lietuvos Respublikos teisingumo ministro valdymo sričių 2018-2020 metų strateginio veiklos plano programos „Paslaugos gyventojams ir verslui“ tikslo vykdymo - užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą įgyvendinimo.

2018 metais prioritetinėmis laikytos šios veiklos sritys:

1) *taikus vartojimo ginčų sprendimas*. 2018 m. Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 4559 ginčai (2017 m. – 4395). Vartojimo ginčo šalys susitaikė 2159 kartus, tai sudaro 54 proc. nuo bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų ginčų skaičiaus (2017 m. – 47 proc.).

2) *Vartotojų teisių apsauga elektroninėje erdvėje;*

- 2018 m. patikrintos 128 interneto svetainės, kuriose siūlomos vartojimo prekės ir paslaugos (vertinimo kriterijus viršytas 112 proc.). 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, skirtos sankcijos už įstatymo reikalavimų nesilaikymą.

- atlikta informacijos apie neįprastą poveikį turinčių prekių informaciniuose portaluose, kuriuose skleidžiama „Google AdWords“ reklama, komercinės veiklos stebėseną. Įvertinus interneto tinklalapiuose esančią informaciją, kreiptasi į komercinės veiklos subjektus su rekomendacijomis dėl nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų laikymosi.

- Atlikta vaikams skirtos reklamos srities stebėseną, kurios tikslas - patikrinti, ar visuomenės informavimo priemonėse bei vaikams skirtuose leidiniuose bendrovės nepažeidžia Reklamos įstatyme įtvirtintų nuostatų. Patikrinta internetu komercinės veiklos subjektų skleidžiama informacija devyniose televizijose, penkiose radijo stotyse ir dvylikoje vaikams skirtų žurnalų. Ūkio subjektams pateiktos rekomendacijos pakeisti reklamas, galimai pažeidžiančias Reklamos įstatymo bei Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatas.

3) *Europos Sąjungos finansuojamų (kofinansuojamų) projektų įgyvendinimas*.

2018 m. liepos 31 d. Tarnyba ir Europos Komisijos Vartotojų, sveikatos, žemės ūkio ir maisto vykdančioji agentūra (CHAFEA) pasirašė Susitarimą dėl finansavimo veiklai, susijusiai su maisto produktų dvejopos kokybės daromu poveikiu Lietuvos vartotojams. Įgyvendinant projektą, atliekamas Lietuvos vartotojų elgsenos, susijusios su dvejopa maisto produktų kokybe, tyrimas, kurio tikslas - nustatyti, kokį poveikį informacija apie dvejopą to paties produkto kokybę daro vartotojo sprendimui pirkti konkretų produktą ir kaip veikia vartotojo elgesį siūlomo produkto atžvilgiu. Taip pat bus siekiama iširti Lietuvos vartotojų žinias apie dvejopą produktų kokybę. Tyrimo rezultatai bus pristatyti 2019 metais.

2018 m. spalio mėn. Tarnyboje pradėtas vykdyti projektas „Europos Sąjungos elektroninio vartotojų ginčų sprendimo platformos integravimas į nacionalinę Vartotojų teisių informacinę sistemą“. Įgyvendinus Projektą bus sukurtos ir išvystytos trys elektroninės paslaugos: 1) vartotojų ginčų sprendimas dėl elektroninėje erdvėje sudarytų sandorių Europos Sąjungoje; 2) Lietuvos vartotojų ginčų sprendimas su pardavėjais, paslaugų teikėjais; 3) kreipimasis į pardavėją, paslaugų teikėją dėl įsigytos prekės ar paslaugos.

4) *Vartotojų ir verslininkų konsultavimas ir informavimas;*

2018 m. verslininkams suteikta 1960 konsultacijų, dažniausiai dėl vartojimo prekių (drabužių ir avalynės, informacijos ir ryšio technologijų prekių, elektros įrenginių, kosmetikos ir asmens priežiūros reikmenų, interjero reikmenų), būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų, taip pat nesąžiningos komercinės veiklos bei reklamos. Surengtas 61 seminaras verslininkams (iš jų 54 skirti rizikos vertinimo klausimams) ir 18 informacinių seminarų vartotojams.

5) *Ne maisto prekių ir maisto produktų palyginamieji kainų tyrimai*.

Reaguojant į vartotojų nusiskundimus dėl sparčiai kylančių kainų Lietuvoje ir atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Vyriausybės priemonių planą dėl kainų augimo stabdymo, Tarnybos ir Teisingumo ministerijos užsakymu 2018 m. buvo atlikti du ne maisto prekių ir maisto produktų kainų palyginimo Lietuvoje ir kitose ES šalyse tyrimai.

6) *Vartotojų apsauga nuo nesaugių ne maisto produktų rinkoje;*

Vykdydama rinkos priežiūrą, Tarnyba vykdė nacionalinę sektorinę rinkos priežiūros programą, atliko patikrinimus prekybos ir paslaugų įmonėse, ir atliko atrinktų ne maisto produktų bandinių saugos atitikties tyrimus. 2018 metais Tarnybos specialistai nustatė ir paskelbė 133 nesaugius gaminius (2016 m. nustatyti 35 nesaugūs gaminiai, 2017 m. - 50 nesaugių gaminių). Toks skaičiaus didėjimas rodo, kad nesaugių gaminių nustatymas ir pašalinimas iš rinkos yra viena iš prioritetinių Tarnybos veiklos sričių.

2018 metais siekiant pagerinti Tarnybos veiklos efektyvumą, inicijuotas Tarnybos administracijos struktūros pertvarkymas. Šios pertvarkos tikslas – atskirti vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teisme funkcijos ir rinkos priežiūros vykdymą bei optimizuoti žmogiškųjų išteklių panaudojimą. Naujoji Tarnybos struktūra įsigaliojo 2019 m. sausio 1 d. Taip pat siekiant užtikrinti Lietuvos Respublikos darbo kodekso nuostatų įgyvendinimą, 2018 m. lapkričio mėn. Tarnyboje įsteiga pirmoji Darbo taryba.

Pagrindiniai iššūkiai Tarnybos veikloje yra susiję su vis didėjančiu vartotojų prašymų skaičiumi – per teisės aktuose nustatytus terminus neįmanoma išnagrinėti prašymų ir priimti sprendimų, daugėja nusiskundimų dėl ilgai trunkančių procedūrų, ir pan. Pažymėtina, kad prie šios problemos prisideda ir žmogiškųjų išteklių trūkumas. Tarnyba jau yra pateikusi siūlymus Teisingumo ministerijai dėl vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos tobulinimo.

2018 metais į Tarnybos struktūrą integruotas naujas padalinys – Europos vartotojų centras. Nuo 2019 m. sausio 1 d. Tarnybai perduotos turizmo paslaugų teikėjų priežiūros funkcijos, kurias iki šiol vykdė Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos. 2019 metais priėmus įstatymų pakeitimus, Tarnybai numatoma perduoti Konkurencijos tarybos funkcijas klaidinančios ir lyginamosios reklamos priežiūros srityse. Turint omenyje šiuos pakeitimus, labai svarbu užtikrinti tinkamą pasirengimą naujų Tarnybos funkcijų vykdymui bei pasirūpinti papildomais žmogiškaisiais ištekliais.

Atsižvelgiant į vis sudėtingesnius Tarnybos uždavinius ir funkcijas, atsiranda didesnis poreikis tobulinti specialistų kvalifikaciją ir įgūdžius, ypač nagrinėjant vartotojų teisių pažeidimus elektroninėje erdvėje. 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)**

**2018 M. VERTINIMO KRITERIJŲ SUVESTINĖ**

<b>Eil. Nr.</b>	<b>Vertinimo kriterijus</b>	<b>2018 m. planas</b>	<b>2018 m. įvykdymas</b>	<b>Įvykdymo proc.</b>
1.	(R-02 001-01-01) Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc.	46 proc.	54 proc.	117 proc.
2.	(R-02 001-01-02) Gaminių ir paslaugų Lietuvos rinkoje, atitinkančių nustatytus saugos ir kokybės reikalavimus, dalis iš visų patikrintų per metus, proc.	75,5 proc.	77 proc.	102 proc.
3.	(R-02 001-01-03) Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc.	66 proc.	64 proc.	97 proc.
4.	(R-02 001-01-04) Verslininkų, manančių, kad vartotojų apsaugos teisės aktai yra išsamūs ir suprantami, proc.	39 proc.	42 proc.	108 proc.
5.	(P-02 001-01-01-01) Išnagrinėtų vartojimo sutarčių dėl nesąžiningų sąlygų taikymo skaičius, vnt.	130	129	99 proc.
6.	(P-02 001-01-01-02) Tarnybos nutarimų, priimtų dėl nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos, skaičius, vnt.	65	68	105 proc.
7.	(P-02 001-01-01-03) Rizikingiausių ūkio subjektų (ūkinių veiklų, objektų) patikrinimų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc.	7 proc.	7,2 proc.	103 proc.
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 proc.
<b>Tarnybos 2018 metų veiklos plane numatyti vertinimo kriterijai</b>				
9.	Patikrintos interneto svetainės, kuriose siūlomos vartojimo prekės ir paslaugos, vnt.	110	123	112 proc.
10.	Atlikta aktualių vartojimo sričių stebėseną (priežiūra) ir pateiktos išvados, vnt.	1	1	100 proc.
11.	Visuomenės informavimo priemonių (pranešimų žiniasklaidoje) vartotojų teisių apsaugos klausimais skaičius, vnt.	350	386	110 proc.
12.	Laiku pateiktos teisinės išvados dėl valstybės institucijų pateiktų derinti teisės aktų projektų, proc.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
13.	Tarnybos teismui pareikštų ieškinių ar pareiškimų (skundų) vartotojų viešajam interesui ginti skaičius, vnt.	3	4	133 proc.
14.	Suteiktų konsultacijų per teisės aktuose nustatytą terminą dalis nuo gautų vartotojų ir ūkio subjektų paklausimų, proc.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
15.	Išnagrinėtų Produktų saugos įstatymo pažeidimų bylų skaičius, vnt.	41	52	127 proc.
16.	Išnagrinėtų bylų dėl teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų apsaugą, pažeidimų skaičius, vnt.	14	28	200 proc.
17.	Apibendrinta ir Tarnybos interneto svetainėje paskelbta valstybės ir savivaldybių institucijų pateikta informacija	1	1	100 proc.

	apie vartotojų teisių apsaugą, nurodanti probleminius klausimus ir galimus jų sprendimo būdus vnt.			
18.	Tarnybos interneto svetainėje paskelbtos apibendrintos asmenų prašymų ir pasiteiravimų ataskaitos, vnt. - 4.	4	4	100 proc.
19.	Įgyvendintų tarptautinių bendradarbiavimo projektų skaičius, vnt.	3	3	100 proc.
20.	ES institucijų ir kitų tarptautinių organizacijų darbo grupių ir komitetų susitikimų, kuriuose dalyvavo Tarnybos atstovai, skaičius, vnt.	100	97	97 proc.
21.	EVC einamaisiais metais laiku išnagrinėtų vartotojų skundų skaičius, proc. – 100.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
22.	EVC atsakytų informacinių paklausimų dalis nuo gautų paklausimų, proc. – 100.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
24.	EVC viešinimo ir informavimo priemonių (suorganizuotų seminarų, parengtų publikacijų internete, spaudoje, reportažų radijuje, televizijoje) skaičius, vnt.	160	261	163 proc.
25.	Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) susitikimų, kuriuose dalyvavo Europos vartotojų centro atstovai, skaičius, vnt.	3	9	300 proc.
26.	Bendrų Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) projektų, kuriuose dalyvavo EVC, skaičius, vnt.	1	4	400 proc.
27.	Įvertintos programų įgyvendinimo ir projektų lėšų panaudojimo ataskaitos, proc.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
28.	Patikrinimų prekybos ir paslaugų įmonėse skaičius, vnt.	2500	2704	108 proc.
29.	Parengtų, peržiūrėtų ir atnaujintų kontrolinių klausimynų skaičius, vnt.	21	21	100 proc.
30.	Patikrinimų vidutinio ar mažo rizikingumo ūkio subjektų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc.	25 proc.	37,81 proc.	151 proc.
31.	Patikrinimų, atliktų naudojant kontrolinius klausimynus, dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc.	60 proc.	62 proc.	103 proc.
32.	Ištirtų naftos bandinių skaičius, vnt.	310	379	122 proc.
33.	Ištirtų ne maisto produktų bandinių skaičius, vnt.	300	332	111 proc.
34.	Atliktų užsakytų ekspertizių ir tyrimų skaičius, vnt.	240	295	123 proc.

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

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

Vertinimo kriterijus, lyginant su planuotu pasiekti rezultatu, buvo viršytas, kadangi 2016 metais įsigaliojus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimams Tarnybos komisijos priimti sprendimai tapo privalomi vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Be to, vertinimo kriterijaus viršijimas gali būti siejamas su didesniu verslininkų aktyvumu ir geranoriškumu sprendžiant vartojimo ginčus. Taip pat tikėtina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnyje Tarnybai įtvirtinta galimybė už teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus taikyti sankcijas taip pat lėmė, kad ginčai dažniau buvo išsprendžiami iki Tarnybos komisijos sprendimo priėmimo.

***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 2018 metus nustatytus saugos ir kokybės reikalavimus atitinkančių gaminių ir paslaugų Lietuvos rinkoje dalis nuo visų patikrintų sudarė 77 proc. 2018 metais Tarnyba Lietuvos rinkoje atliko

7861 gaminių ir paslaugų patikrinimus (įskaitant ir pagal vartotojų skundus), iš kurių 2282 patikrinimų metu gaminiai neatitiko nustatytų saugos ir kokybės reikalavimų. 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.**

2018 m. atliktos reprezentatyvios apklausos duomenimis, vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo dalis sudarė 64 proc. Atsižvelgiant į tai, kad 2% sumažėjo vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo dalis, 2019 m. Tarnyba planuoja didesnę dėmesį skirti savo veiklos populiarinimui bei vykdomų funkcijų pristatymui seminarų ir informacinių susitikimų su vartotojais metu.

**4. (R-02 001-01-04) Verslininkų, manančių, kad vartotojų apsaugos teisės aktai yra išsamūs ir suprantami, proc.**

2018 m. atliktos reprezentatyvios apklausos duomenimis, 42 proc. verslininkų manė, kad vartotojų apsaugos teisės aktai yra išsamūs ir suprantami. 2018 m. Tarnyba suorganizavo 61 seminarą verslininkams įvairiais vartotojų teisių apsaugos klausimais, kurių metų komercinę veiklą vykdančios subjektai buvo supažindinti su vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais.

**5. (P-02 001-01-01-01) Išnagrinėtų vartojimo sutarčių dėl nesąžiningų sąlygų taikymo skaičius, vnt.**

2018 m. Tarnybos veiklos plane buvo numatyta išnagrinėti 130 vartojimo sutarčių dėl nesąžiningų sąlygų taikymo. Ataskaitiniais metais Tarnyba įgyvendindama vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolę, per 2018 m. įvertino 129 sutartis dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, taip iš esmės pasiekdama nustatytą kriterijų. Vartojimo sutartys buvo nagrinėjamos pagal vartotojų skundus, prašymus, kitų institucijų ar įstaigų perduotus vartotojų prašymus bei Tarnybos iniciatyva. Pažymėtina, kad Tarnybos veiklos plane numatytas kriterijus nebuvo pasiektas dėl objektyvių priežasčių, t. y. negavus pakankamai vartotojų prašymų.

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

Tarnyba 2018 m. priėmė 68 nutarimus dėl Reklamos įstatymo ir Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymų pažeidimų. Pažymėtina, kad Tarnyba, nagrinėdama Reklamos įstatymo ir Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų bylas, neturi galimybės iš anksto numatyti, kiek tiksliai nutarimų priims, kadangi tai taip pat priklauso nuo vartotojų skundų skaičiaus bei kitų pareiškėjų aktyvumo.

Dėl Reklamos įstatymo pažeidimų Tarnyba nutarimus priima ne tik Tarnybos iniciatyva ar vartotojų prašymų, bet ir Vyriausybės įgaliotos institucijos – Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos surašytų Reklamos įstatymo pažeidimo protokolų pagrindu. Pažymėtina, kad Tarnyba, atsižvelgama į gautus vartotojų prašymus ar savo iniciatyva atliktą rinkos stebėseną gali inicijuoti daugiau tyrimų dėl galimai nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo, viršijant nustatytą rodiklį. Tačiau tais atvejais, kai nagrinėjamos bylos yra sudėtingos ar didelės apimties, įrodymų rinkimas užtrunka ilgiau, todėl bylų skaičius gali būti mažesnis, o nustatytas rodiklis - nepasiektas.

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

2018 m. Tarnybos atlikti patikrinimai rizikingiausiuose ūkio subjektuose sudarė 7,2 proc. nuo visų atliktų patikrinimų (įskaitant patikrinimus pagal vartotojų prašymus). Pažymėtina, kad siekiant mažinti mažos ir vidutinės rizikos grupių ūkio subjektams tenkančią administracinę naštą buvo tikrinta didesnė dalis didžiausios rizikingumo grupės ūkio subjektų.

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

2018 m. patikrintos 128 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.).

*11. Visuomenės informavimo priemonių (pranešimų žiniasklaidoje) vartotojų teisių apsaugos klausimais skaičius – 386 vnt.*

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

*15. Išnagrinėtų Produktų saugos įstatymo pažeidimų bylų skaičius, vnt.*

2018 m. Tarnyba išnagrinėjo 52 Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylas ir viršijo numatytą kriterijų, nes vadovaujantis „Gaminių, panašių į maisto produktus, tikrinimo programa“, patvirtinta Tarnybos direktoriaus 2018-04-13 įsakymu Nr. 1-76, vertino platinamų gaminių atitiktį pagal 1987-06-25 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.

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

Tarnyba 2018 m. išnagrinėjo 28 bylas dėl teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų apsaugą, pažeidimų ir viršijo numatytą – 14 bylų kriterijų. Pažymėtina, kad 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.

*20. ES institucijų ir kitų tarptautinių organizacijų darbo grupių ir komitetų susitikimų, kuriuose dalyvavo Tarnybos atstovai, skaičius – 97 vnt.*

Per 2018 m. užbaigtos veiklos dviejuose PROSAFE projektuose (JA2015 ir MsTyr) bei ES valstybių narių ir JAV bendrame projekte dėl elektrinių girliandų rinkos priežiūros. Rugsėjo mėnesį Tarnyba pradėjo įgyvendinti su ES Vartotojų, sveikatos, žemės ūkio ir maisto vykdančiąja agentūra pasirašytą Susitarimą dėl finansavimo Nr. 811237 dėl produktų dvejetainės kokybės poveikio Lietuvos vartotojų elgsenai. Taip pat 2018 m. tęsiamas Tarnybos dalyvavimas Dvynių projekte „Technikos ir statybų priežiūros agentūros (TCSA) gebėjimų stiprinimas, kuriant rinkos priežiūros sistemą Gruzijoje GE/14/ENI/EC/02/17(GE/29)“, kuriame Tarnyba dalyvauja kaip jaunesnysis partneris, bei kitų PROSAFE projektų įgyvendinime.

*24. EVC viešinimo ir informavimo priemonių (suorganizuotų seminarų, parengtų publikacijų internete, spaudoje, reportažų radijuje, televizijoje) skaičius, vnt.*

Remiantis Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentu (ES) Nr. 254/2014 dėl daugiamečių vartotojų 2014–2020 m. programos, kurio panaikinamas Sprendimas Nr. 1926/2006/EB bei Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijos kriterijais, vartotojų informuotumo didinimas yra viena iš prioritetinių EVC bei viso ECC-net tinklo veiklos kryptių. Šią poziciją itin akcentuoja Europos Komisijos Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinio direktorato (kuris koordinuoja ECC-net tinklo veiklą) atstovai.

2018 m. EVC siekdamas įgyvendinti numatytus veiklos kriterijus bei atsižvelgdamas į įvardintus prioritetus, aktyviai vykdo veiklą nukreiptą į vartotojų informuotumo didinimą, todėl EVC ir suorganizavo daugiau seminarų, parengė publikacijų nei buvo suplanuota, iš viso 261.

*28. Patikrinimų prekybos ir paslaugų įmonėse skaičius, vnt.*



Patikrinimų prekybos ir paslaugų įmonėse skaičius 2018 m. buvo 2704. Vertinimo kriterijus viršytas, kadangi buvo atlikta daugiau neplaninių patikrinimų pagal gautą informaciją iš kitų institucijų dėl galimai nesaugių gaminių, daugiau atlikta tikslinių patikrinimų, pasikeitus teisės aktų nuostatomis ir t.t.

*30. Patikrinimų vidutinio ar mažo rizikingumo ūkio subjektų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc.*

Vertinimo kriterijus viršytas atsižvelgiant į tai, kad 2018 m. bendras patikrinimų skaičius buvo ženkliai didesnis nei planuota, vidutinio ar mažo rizikingumo ūkio subjektų patikrinimų dalis taip pat padidėjo ir sudarė 39,1 proc.

*31. Patikrinimų, atliktų naudojant kontrolinius klausimynus, dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc.*

2018 m. buvo parengtas naujas kontrolinis klausimynas, todėl patikrinimų, atliktų naudojant kontrolinius klausimynus, dalis, palyginti su visais patikrinimais padidėjo ir sudarė 62 proc.

*32. Ištirtų naftos bandinių skaičius, vnt.*

Tarnyba 2018 m. ištyrė 379 naftos bandinius. 2018 m. Tarnybos Naftos produktų bandymų laboratorija atliko daugiau nei buvo planuota jūrinio kuro tyrimų, kadangi gavo daugiau Aplinkos apsaugos agentūros pranešimų atlikti tyrimus. Rodiklis viršytas taip pat ir dėl to, kad buvo gauta daugiau užsakymų atlikti bandymus iš kitų ūkio subjektų.

*34. Atliktų užsakytų ekspertizių ir tyrimų skaičius, vnt.*

Atliktų užsakytų ekspertizių ir tyrimų skaičius 2018 m. buvo 295. Vertinimo kriterijus viršytas, kadangi buvo gauta daugiau užsakymų atlikti ekspertizes iš ūkio subjektų.

## 2. Programos asignavimų panaudojimas

Asignavimai	Patvirtinti (patikslinti) asignavimai, tūkst. Eur	Panaudoti asignavimai, tūkst. Eur	Asignavimų panaudojimas, procentais
<b>Iš viso asignavimų programai 02 001 Paslaugos gyventojams ir verslui:</b>	<b>3068,3</b>	<b>3003,0</b>	<b>97,9</b>
<i>Finansavimo šaltinis 1.1.1.1.1 (valstybės biudžeto lėšos)</i>	<b>3050,00</b>	<b>2995,7</b>	<b>98,2</b>
<i>Finansavimo šaltinis 1.4.1.1.1 (pajamų įmokų lėšos)</i>	<b>18,3</b>	<b>7,3</b>	<b>39,9</b>

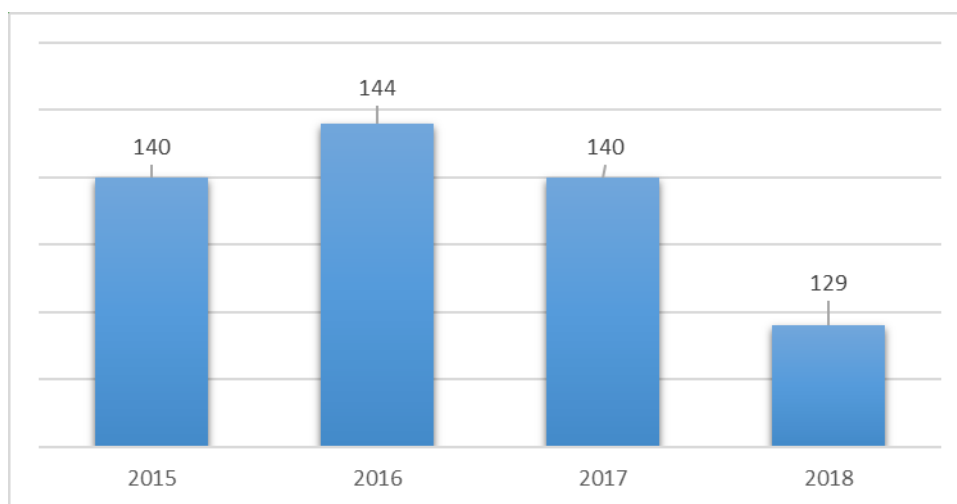
2018 m. Tarnybos vykdytos Programos „Paslaugos gyventojams ir verslui“ priemonėms įgyvendinti buvo skirta – 3068,3 tūkst. Eur, iš kurių panaudota – 3003,0 tūkst. Eur. Per 2018 m. Tarnyba surinko pajamų įmokų 10,2 tūkst. Eur. (planuota buvo 15,0 tūkst. Eur) ir panaudojo 7,3 tūkst. Eur. Dėl Tarnybos reorganizacijos, t.y. dėl darbuotojų apsisprendimo paskutinę metų dieną priimti ar atsisakyti darbo pasiūlymo, 2018 m. Tarnyba 10,9 tūkst. Eur nepanaudojo darbo užmokesčio fondo lėšų ir 2,8 tūkst. Eur darbdavio socialinio draudimo lėšų. Kadangi viena vartotojų asociacija neįvykdė vienos programos, 2018-12-21 asociacija „Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas“ grąžino 1,1 tūkst. Eur lėšas dėl patirtų netinkamų išlaidų. Dėl mažesnių, nei planuota ilgalaikio turto pirkimų kainų 39,5 tūkst. Eur panaudota mažiau turto įsigijimui skirtų lėšų.

### 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 6.228<sup>4</sup> straipsniu.

2018 m. Tarnyba vykdant vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę įvertino 129 sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu.



*1 pav. Tarnybos komisijos vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu priimtų nutarimų skaičius (2015-2018 m.)*

Daugiausia priimta Tarnybos komisijos nutarimų dėl standartinių vartojimo paslaugų teikimo, pavyzdžiui, sodybų, vestuvinių suknelių nuomos, privataus ikimokyklinio bei mokyklinio ugdymo sutarčių, standartinių rekreacinių paslaugų teikimo bei standartinių prekių pirkimo-pardavimo sutarčių, pavyzdžiui, įrangos, baldų ir kitų prekių pirkimo-pardavimo sutarčių. Tarnybos komisijos dažniausiai buvo pripažintos nesąžiningomis tos sąlygos, kurios atitiko Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalies bendrąjį vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. iš esmės pažeidė sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei 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 teisės aktų įgaliota ginti vartotojų viešąjį interesą. Pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnio nuostatas, Tarnyba, nustačiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, imasi priemonių siekdama nutraukti viešojo intereso pažeidimą, o pardavėjui ar paslaugų teikėjui nenutraukus viešojo intereso pažeidimo, kreipiasi į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) viešajam interesui ginti.

2018 m. Tarnyba, vadovaudamasi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 2 dalimi, 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, pateikė 4 ieškinius vartotojų viešajam interesui ginti: dėl UAB „Vikvaldos prekyba“ interneto parduotuvės www.svajoniuspinta.lt taisyklių sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis; dėl UAB „GSM linija“ garantinio remonto sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis; dėl VšĮ „Mokykla vaikams“ vaiko mokymosi sutarties sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis bei dėl UAB „Lux Express Lithuania“ bilietų pardavimo, bagažo vežimo ir važiavimo taisyklių sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis.

2018 m. Tarnyba, vadovaudamasi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 3 dalimi, teismams pateikė 64 išvadas civilinėse bylose.

### **3.3. Išvadų dėl teisės aktų projektų teikimas**

2018 m. Tarnyba pateikė išvadas 106 valstybės institucijų rengiamiems teisės aktų projektams. Daugiausiai teisės aktų projektų Tarnybai derinti pateikė Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija bei Energetikos ministerija. Išvados teisės aktų projektams teikiamos pagal poreikį, priklausomai nuo to, ar rengiamas teisės aktas yra susijęs su vartotojų teisių apsauga, ir kai toks teisės aktas įregistruojamas Teisės aktų projektų informacinėje sistemoje (TAPIS), o teisės akto rengėjas nurodo Tarnybą kaip suinteresuotą instituciją, teikiančią išvadas vartotojų apsaugos klausimais.

### **3.4. Pasiūlymai keisti ar priimti naujus teisės aktus**

2018 m. Tarnybos specialistai įvairiose su vartotojų teisių apsauga susijusiose srityse nustatė teisės aktų keitimo ar naujų teisės aktų priėmimo poreikį. Dėl daugumos identifikuotų teisinio reguliavimo spragų su pasiūlymais buvo kreiptasi į atsakingas institucijas. Tarnyba teikė pasiūlymus Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo pakeitimų projektui dėl vartotojų atsiskaitymo už geriamąjį vandenį, sunaudotą karštam vandeniui paruošti, ir vartotojų vandentiekio ir nuotekų tinklų prijungimo prie centralizuotos geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo infrastruktūros. Tarnyba, atsižvelgdama į Civiliniame kodekse įtvirtintą energijos vartotojų teisę, mokėti už faktiškai suvartotą energijos kiekį, teikė pasiūlymus, jog daugiabučiuose namuose vartotojai už suvartotą geriamąjį vandenį turėtų atsiskaityti pagal bute įrengtų apskaitos prietaisų rodmenis. Taip pat pasiūlyta vartotojų tinklų prijungimui prie centralizuotos infrastruktūros numatyti išlaidų finansavimo sąlygas.

Taip pat įvertinant tai, kad Vilniaus miesto savivaldybės administracijai 2018 m. liepos mėnesį Vilniaus miesto daugiabučiuose namuose vykdant butų ir kitų patalpų savininkų balsavimą raštu dėl administratorių pasirinkimo, vartotojai skundėsi dėl nepakankamo informavimo ir aiškumo, Tarnyba, siekdama spręsti vartotojų keliamas problemas, pateikė siūlymus Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. kovo 24 d. įsakymo Nr. D1-251 „Dėl Butų ir kitų patalpų savininkų balsavimo raštu, priimant sprendimus, tvarkos aprašo patvirtinimo“ papildymui, siūlydama, kad balsavimo organizatorius balsavimo biuletenyje ir viešai skelbiamoje informacijoje išsamiai, tinkamai ir laiku informuotų butų ir kitų patalpų savininkus apie priimtą sprendimą organizuoti administratoriaus pasirinkimą, sprendimo paskelbimą, savininkų išrinktą atstovą balsų skaičiavimo komisijoje, o jeigu išrinkto atstovo nėra – suteiktų teisę savininkams dalyvauti balsų skaičiavimo komisijos darbe.

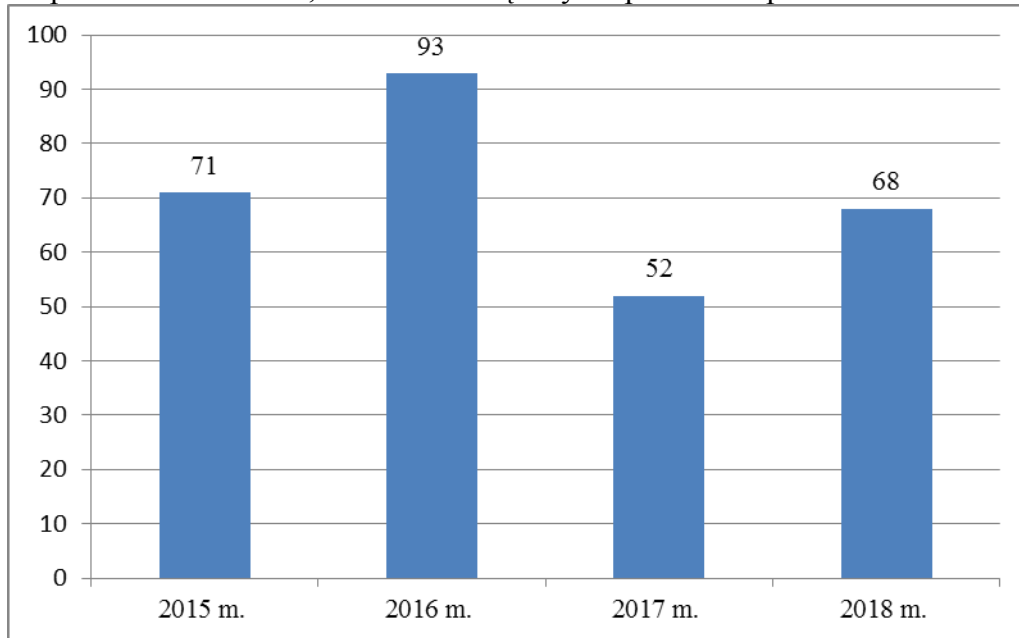
2018 m. Tarnyba aktyviai dalyvavo Ūkio ministerijos sudarytos darbo grupės, skirtos peržiūrėti Produktų saugos įstatymą, veikloje, teikė pasiūlymus, susijusius su Produktų saugos įstatymo taikymo sritimi, nustatytomis ekonominėmis sankcijomis bei jų taikymo tvarka. Taip pat, Tarnyba 2018 m. dalyvavo tarp instituciniuose pasitarimuose dėl institucijos, atsakingos už 2017 m. birželio 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2017/1128 dėl internetinių turinio paslaugų tarpvalstybinio perkeliavimo vidaus rinkoje įgyvendinimą, nustatymo bei dėl Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2003 m. spalio 8 d. įsakymo Nr. 493 „Dėl Informacijos apie degalų taupymą ir išmetamųjų CO2 dujų kiekį pateikimo vartotojams parduodant naujus keleivinius automobilius tvarkos patvirtinimo“, pakeitimo projekto derinimo.

Tarnyba aktyviai dalyvavo Lietuvos Respublikos Prezidentūrai inicijuojant Reklamos įstatymo ir Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pakeitimus dėl baudų dydžių už minėtų įstatymų pažeidimus suvienodinimo bei jų padidinimo.

#### 4. Įstatymų nustatytais atvejais taikytos sankcijos komercinės veiklos subjektams.

##### 4.1. Bylos dėl Reklamos ir Nesąžiningos komercinės veiklos įstatymų pažeidimų

2018 m. Taryba, vykdydama Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų bei Reklamos įstatymo nuostatų laikymosi priežiūrą, išnagrinėjo ir priėmė sprendimus 68 bylose. Dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo priimti 35 nutarimai, dėl Reklamos įstatymo pažeidimo priimti 33 nutarimai.

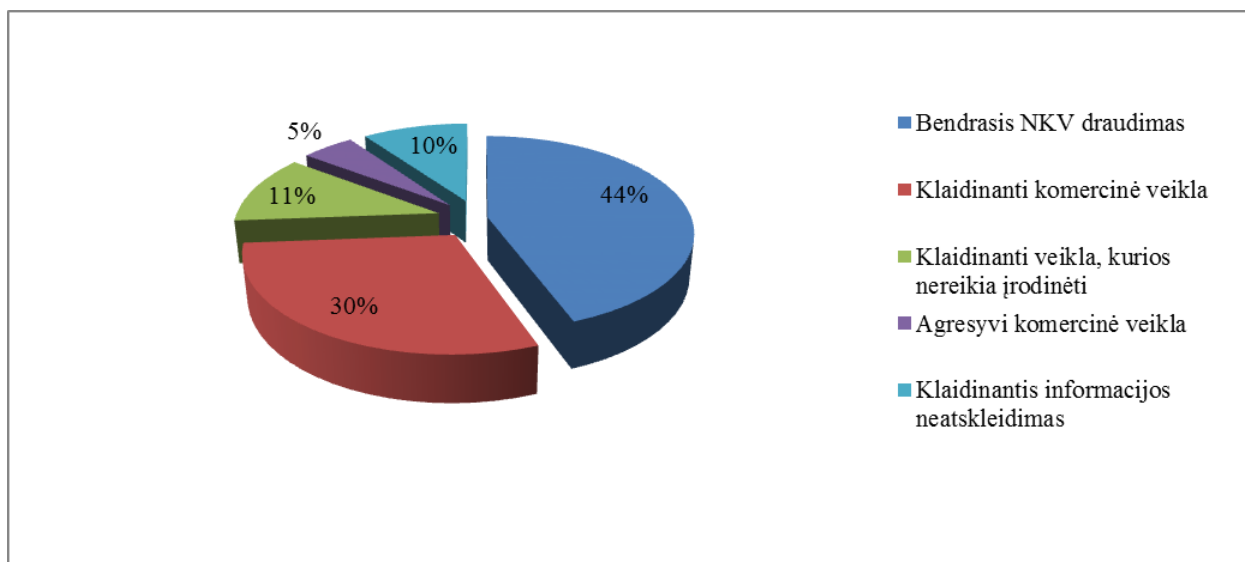


2 pav. Bendras Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų ir Reklamos įstatymo pažeidimų bylų skaičius 2015-2018 m., vnt.

Taryba 2018 m. pradėjo 40 tyrimų dėl galimai vykdomos nesąžiningos komercinės veiklos. Iš jų 8 tyrimai nutraukti, nesant pažeidimų, 27 atvejais skirtos sankcijos, 14 tyrimų bus tęsiama 2019 m.

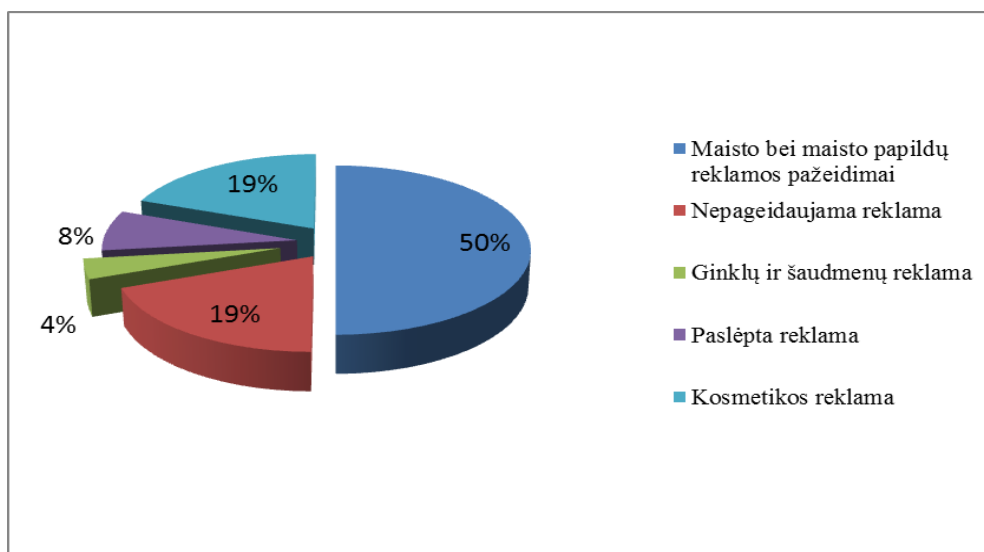
Sankcijos skirtos už pažeidimus dėl klaidinančių bendrovių veiksmų, nurodant akcijas bei nuolaidas, klaidinančių veiksmų, skleidžiant informaciją apie parduodamus naujos statybos butus, verslo subjekto apgaulingo prisistatymo vartotoju, dėl esminės informacijos vartotojams nesuteikimo, dėl komercinio pasiūlymo pateikimo, nepateikiant užsakytų prekių, dėl klaidinančios informacijos pateikimo apie parduodamų prekių kainos pranašumą, dėl pateikiamos klaidinančios informacijos apie paskolos grąžinimo palūkanas ir grafikus 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. 2018 m. konstatuota klaidinanti komercinė veikla (18 atvejų), klaidinantis informacijos neatskleidimas (6 atvejai), 3 agresyvios komercinės veiklos atvejai, taip pat preziumuojamos nesąžiningos komercinės veiklos atvejai (t. y. „juodojo sąrašo“ pažeidimai) (7 atvejai), konstatuoti ir bendrųjų įstatymo draudimų pažeidimų atvejai (27 atvejai).



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

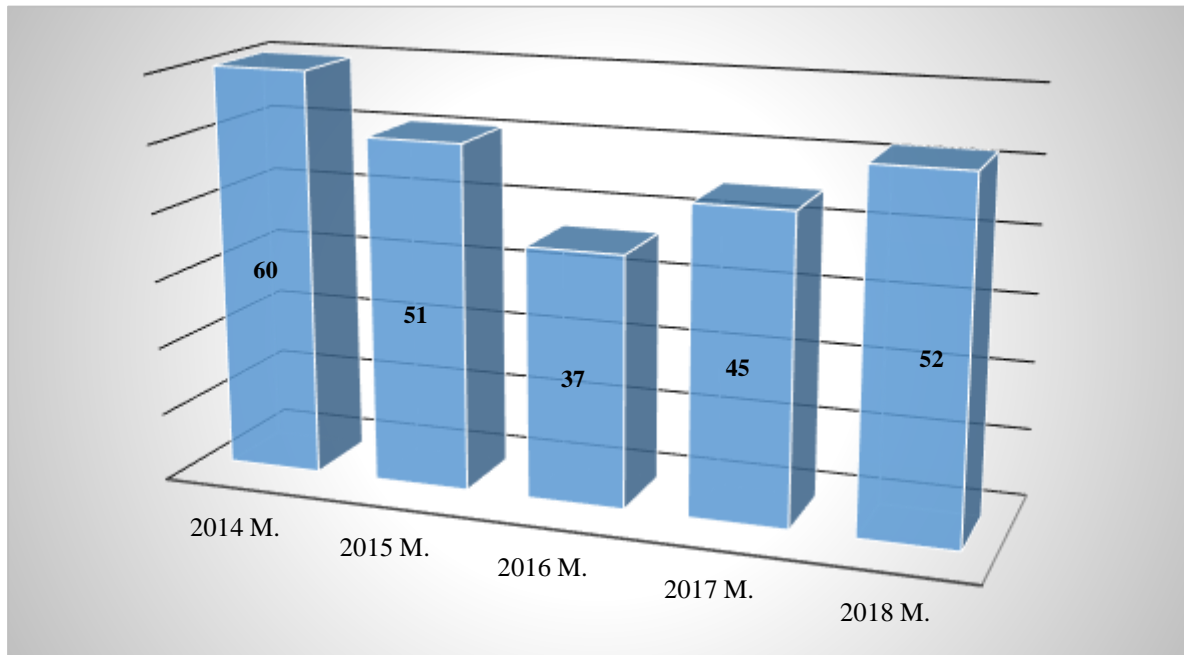
Nagrinėjant dažniausiai pažeidžiamas Reklamos įstatymo nuostatas pažymėtina, kad Tarnybos nutarimais 2018 m. konstatuota 13 maisto ir maisto papildų reklamos pažeidimo atvejų, 5 nepageidaujamos reklamos pažeidimo atvejai, 5 atvejai dėl kosmetikos gaminių reklamos bei 2 atvejai dėl paslėptos reklamos. Taip pat nustatytas pažeidimas dėl ginklų ir šaudmenų reklamos. Lyginant su 2017 m. padaugėjo bylų dėl kosmetikos gaminių reklamos bei sumažėjo atvejų dėl nepageidaujamos reklamos.



4 pav. Dažniausiai pažeidžiamos Reklamos įstatymo nuostatos

#### 4.2. Bylos dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimų

Tarnyba, vadovaudamasi Produktų saugos įstatymo 27 straipsnio nuostatomis, 2018 m. išnagrinėjo 52 bylas dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimo. Pagal produktus 2018 m. išnagrinėtos bylos pasiskirstė taip: 14 bylų dėl pavojingų žaislų pateikimo į rinką (mašinėlės su saldinais, barškučių, žaislų voniai, lėktuvų-konstruktorių, karuselės, mašinytės-visureigio ir k. t.), 18 bylų dėl pavojingų kosmetikos gaminių (kaukės rankų odai ir kaukės kojų odai, kremu veidui, kosmetikos gaminių panašių į maisto produktus – šokoladą, keksiukus, kosmetikos rinkinių), 10 bylų dėl elektrotechnikos gaminių (oro šildytuvo, vandens šildytuvo, elektrinės girliandos, plaukų džiovintuvų, dviejų maitinimo šaltinių, adapterių, šakotuvo), 3 bylos dėl pavojingų baldų, 7 bylos dėl kt. produktų (neužšalancio automobilių stiklų ploviklio, 33 % druskos rūgšties tirpalo, rankšluosčio su plastikine vyšnia, vandens burbuliukų augalams drėkinti, žvakių pateikimo į Lietuvos rinką).



*5 pav. 2014–2018 m. išnagrinėtų Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų skaičius, vnt.*

#### **4.3. Bylos dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio pažeidimų**

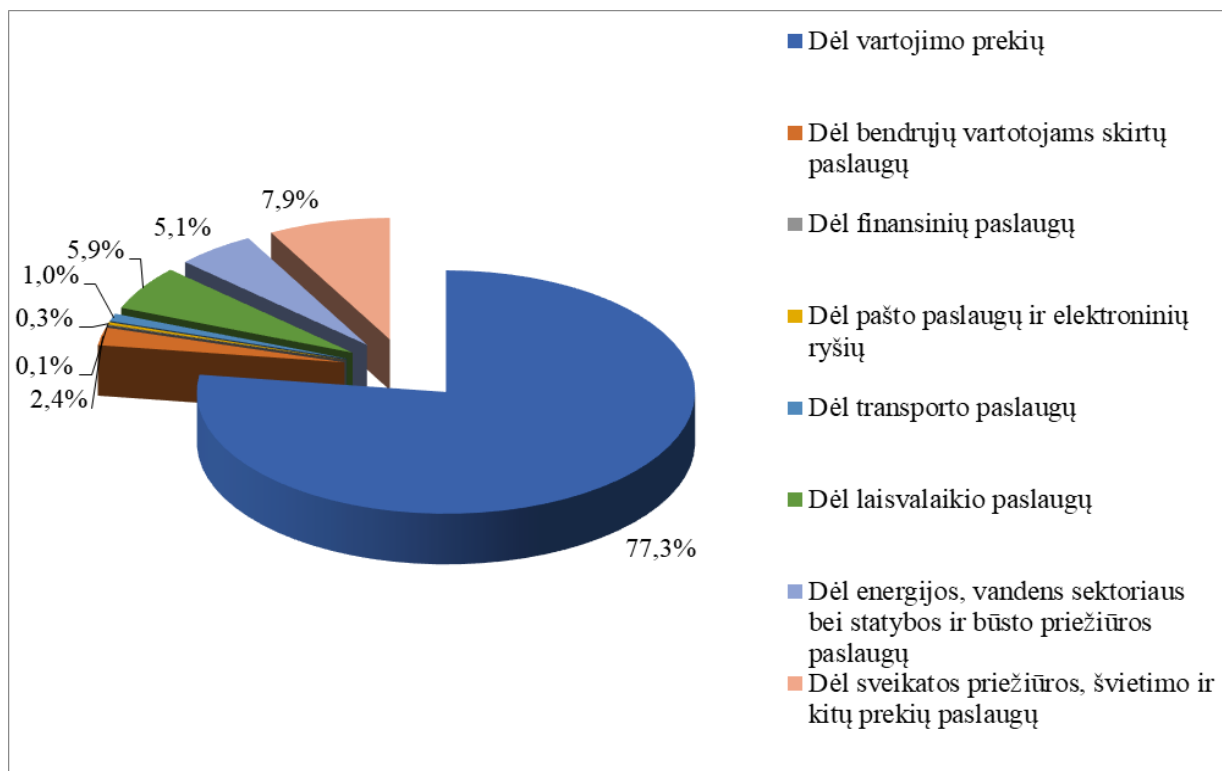
Tarnyba, vykdydama Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio kontrolę, per 2018 m. patikrino 128 interneto tinklalapius, kuriuose siūlomos vartojimo prekės ir paslaugos (21 interneto tinklalapį, siūlantį įsigyti vartojimo paslaugas, 48 interneto tinklalapį, siūlantį įsigyti vartojimo prekes, 54 interneto tinklalapį, siūlantį įsigyti įvairias turizmo ir rekreacines paslaugas, 5 interneto tinklalapius, siūlančius statybos ar energetikos paslaugas).

Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsniu, 2018 m. išnagrinėjo 28 bylas (6 bylas dėl turizmo ir rekreacinių paslaugų, 6 bylas dėl kitų vartojimo paslaugų, 12 bylų dėl vartojimo prekių ir 4 bylas dėl energetikos, komunalinių ir statybos paslaugų) ir už nustatytus pažeidimus verslininkams skyrė ekonomines sankcijas.

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

2018 m. Tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 4559 ginčai (2017 m. – 4395 ginčai). 535 kartus ginčų nagrinėjimas nutrauktas kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais, iš kurių dažniausias – Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytas pagrindas nutraukti vartojimo ginčo nagrinėjimą, kai vartotojas atsisako savo reikalavimų (26 straipsnio 5 punktas).

Ginčo šalys susitaikė 2159 kartus, tai sudaro 54 proc. nuo bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų ginčų skaičiaus (2017 m. – 47 proc.). Daugiausiai vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 77,3 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 5,9 proc., elektros, vandens bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 5,1 proc. Detalesni Tarnyboje ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų pagal sritis duomenys pateikti žemiau esančioje diagramoje.



6 pav. Vartotojų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) ginčų procentinis pasiskirstymas pagal sritis

Tarnyboje 2018 m. iš viso priimta 1718 nutarimų vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Iš jų – 951 nutarimas, kuriuo vartotojų reikalavimai patenkinti arba patenkinti iš dalies, iš kurių įvykdyti 823 nutarimai, t. y. 87 proc. nuo Tarnybos komisijos priimtų nutarimų patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus (2017 m. 79 proc.) ir 767 nutarimai atmesti vartotojo prašyme nurodytą reikalavimą.

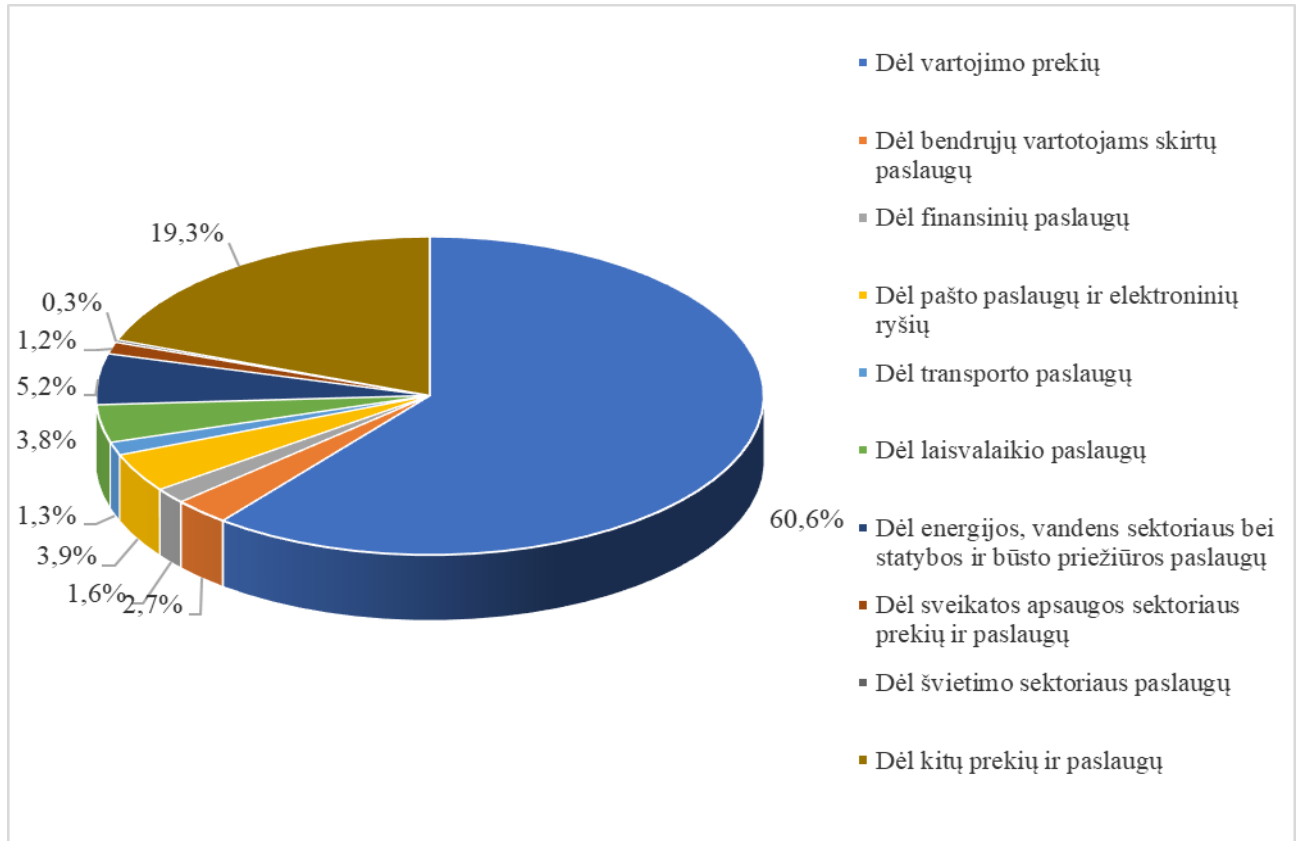
2018 m. vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl drabužių bei avalynės kokybės – vartotojai skundėsi greitai nusidėvinčiais drabužiais, atsiklijuojančiais, peršlampančiais ar dažančiais avalyne ir pan. Kitų prekių srityje, kaip ir ankstesniais metais, aktualiomis išliko problemos dėl mobiliųjų telefonų, kompiuterių, televizorių, buitinių namų ūkio prietaisų bei interjero reikmenų kokybės, pardavėjų nevykdomų garantinių įsipareigojimų, vartotojų nesutikimo su pardavėjo atsakymais dėl buitinių prietaisų kokybės vertinimo. 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 negrąžinamų už bilietus sumokėtų pinigų, taip pat dėl apgyvendinimo paslaugų kokybės.

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 negrąžinami, arba pristatomos ne tos prekės, kurios buvo užsakytos.

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

2018 m. buvo atsakyta į 20220 vartotojų ir kitų asmenų pasiteiravimų, pateiktų žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu. Tarnyba suteikė 1644 konsultacijas žodžiu, 14330 konsultacijų telefonu bei 4246 konsultacijas elektroniniu paštu.

Ataskaitiniu laikotarpiu į vartotojų ir kitų asmenų pasiteiravimus, pateiktus žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu, daugiausiai atsakyta vartojimo prekių srityje – 60,6 proc., energijos ir vandens sektoriaus paslaugų srityje – 5,2 proc., pašto paslaugų ir elektroninių ryšių paslaugų srityje – 3,9 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 3,8 proc., o kitose prekių ir paslaugų srityse, nepriskirtose konkrečiai prekių ar paslaugų kategorijai – 19,3 proc. Detalesnė informacija apie vartotojų ir kitų asmenų kreipimusis, pateikta žemiau esančioje diagramoje.

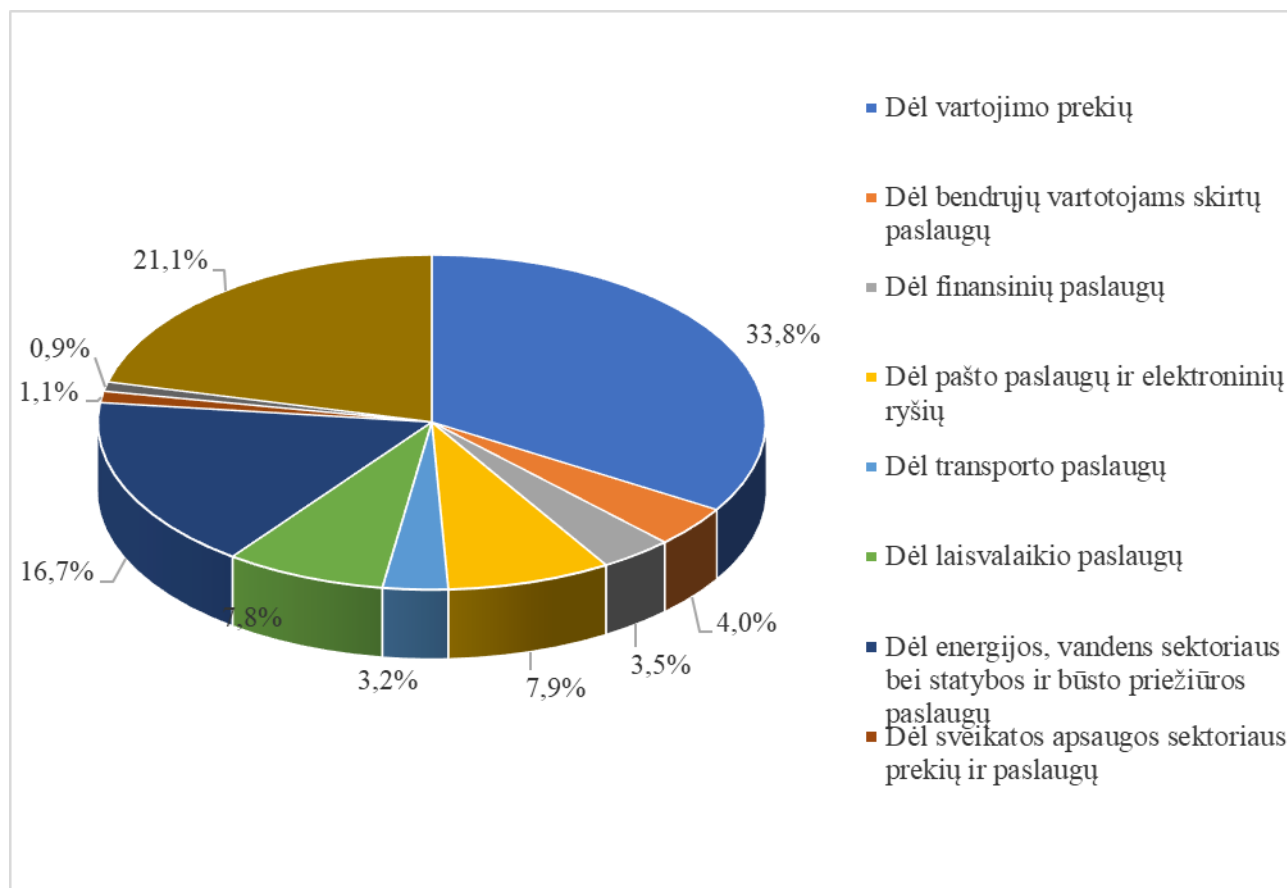


7 pav. Vartotojų ir kitų asmenų kreipimūsi pagal sritis procentinis pasiskirstymas

2018 m. Tarnyboje buvo išnagrinėtas ir atsakytas 2091 raštiškas asmenų prašymas (skundas).

Ataskaitiniu laikotarpiu Tarnyboje daugiausiai išnagrinėta ir atsakyta į raštiškus asmenų prašymus vartojimo prekių srityje – 33,8 proc., energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 16,7 proc., pašto paslaugų ir elektroninių ryšių teikimo srityje – 7,9 proc., bei laisvalaikio paslaugų srityje – 7,8 proc. Detalesnė informacija apie Tarnyboje išnagrinėtus ir atsakytus raštiškus asmenų prašymus (skundus), pateikiami žemiau esančioje diagramoje.



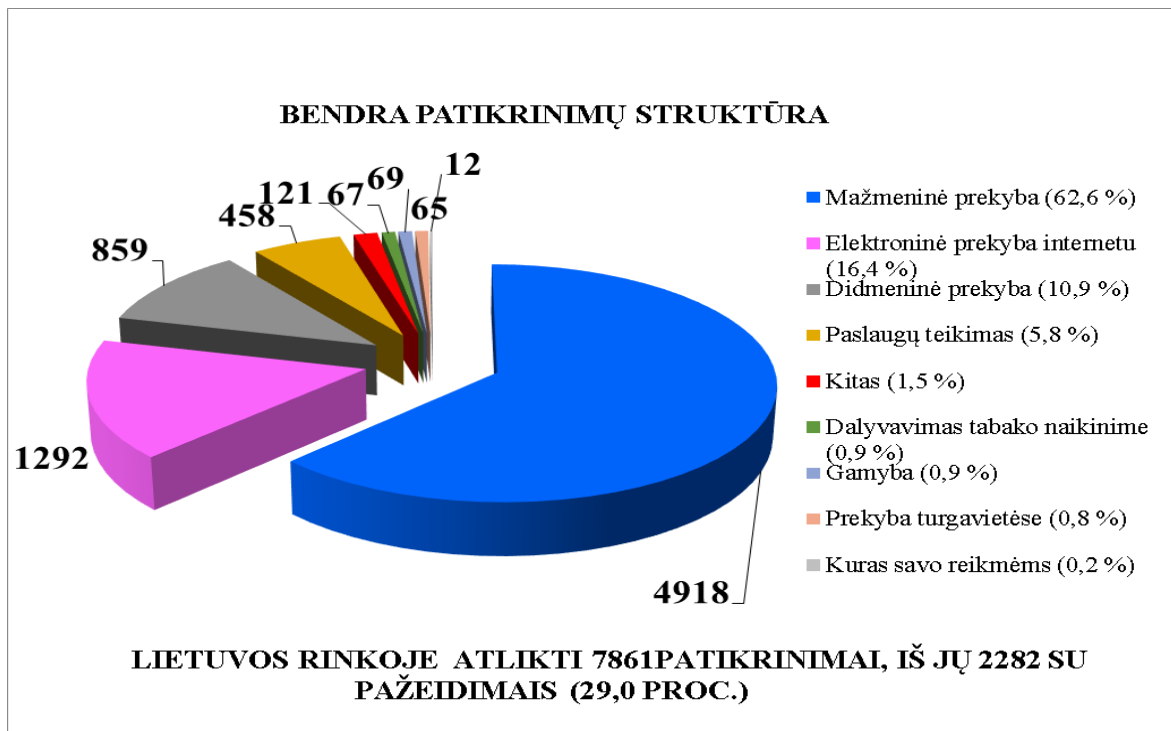


8 pav. Asmenų prašymų pagal sritis procentinis pasiskirstymas

## 7. Viešojo administravimo įstatymo nuostatų įgyvendinimas

### 7.1. Rinkos priežiūra

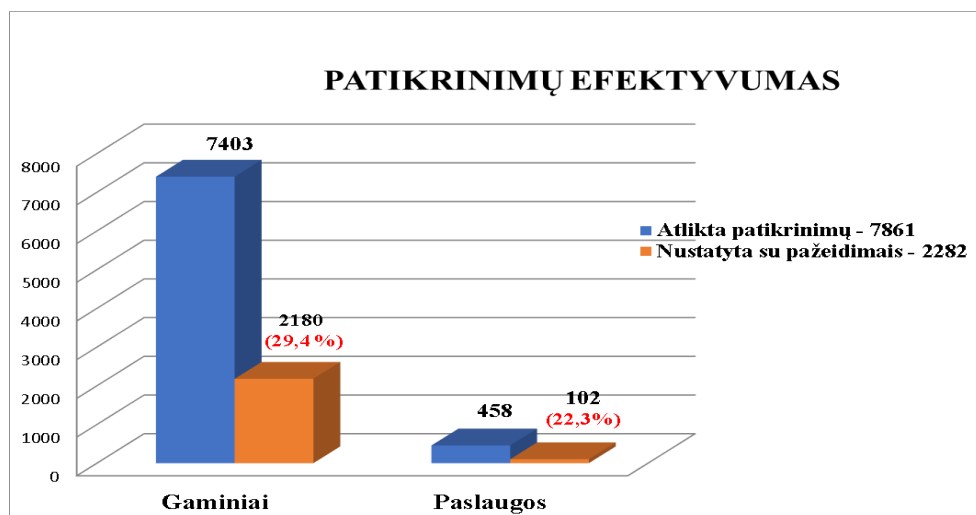
Vykdydama rinkos priežiūrą, Tarnyba vadovaujasi Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1333 patvirtintais Tarnybos nuostatais bei 2008 m. liepos 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 765/2008 nustatančiu 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.



9 pav. Bendra Tarnybos atliktų 2018 m. patikrinimų struktūra

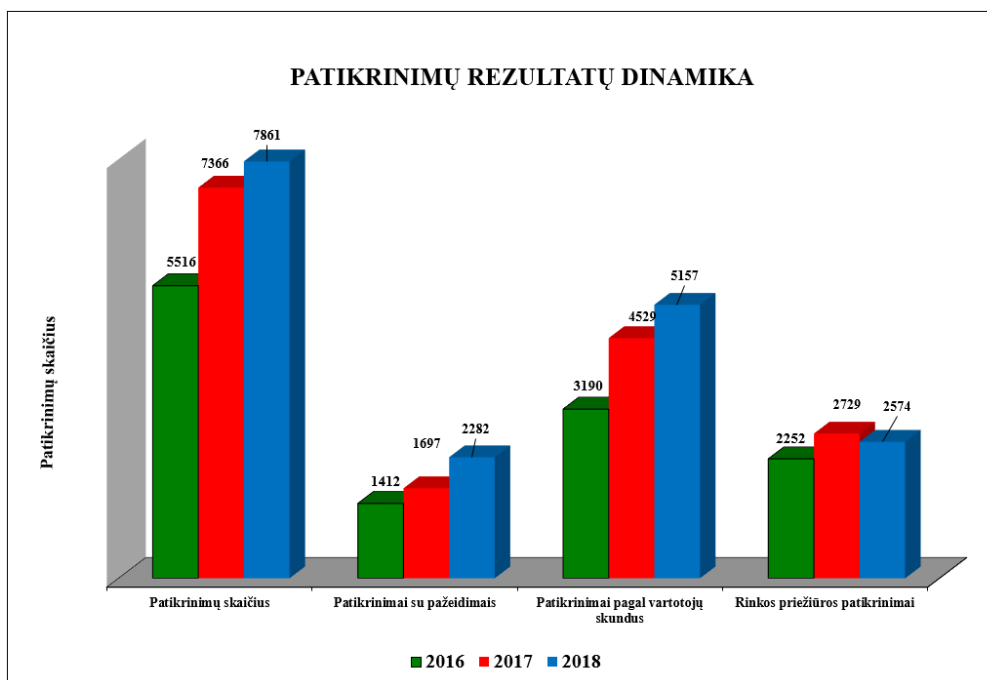
2018 m. Tarnyba atliko 7861 įvairių gaminių ir paslaugų grupių patikrinimus ir 2282 patikrinimų metu (29 proc.) buvo nustatyti pažeidimai. Iš 7861 atliktų patikrinimų, 5157 patikrinimai atlikti nagrinėjant vartotojų skundus - tai sudarė 65 proc. visų atliktų patikrinimų.

Tikrinant mažmeninės prekybos įmones buvo atlikta 4918 patikrinimų, ir 1404 patikrinimų metu buvo nustatyti neatitikimai teisės aktų reikalavimams (28,5 proc. nuo visų šios grupės patikrinimų). Tikrinant didmeninę prekybą atlikti 859 patikrinimai, ir 226 patikrinimų metu nustatyti pažeidimai (28,75 proc. nuo visų šios grupės patikrinimų). 2017 m. atlikti 882 patikrinimai, 226 patikrinimų metu nustatyti pažeidimai (25,6 proc.). Elektroninė prekyba internetu buvo tikrinta 1047 kartus ir pažeidimai nustatyti 445 patikrinimų metu (34,5 proc. nuo visų šios grupės patikrinimų). 2017 m. atlikti 1047 patikrinimai, 22,1 proc. patikrinimų su pažeidimais). Tikrinant paslaugų teikimą buvo atlikti 458 patikrinimai ir neatitikimai teisės aktų reikalavimams buvo nustatyti 102 patikrinimų metu (22 proc. nuo visų šios grupės patikrinimų). 2017 m. atlikti 493 paslaugų grupės patikrinimai, ir 69 patikrinimų metu nustatyti pažeidimai (13,1 proc. nuo visų šios grupės patikrinimų). Turgavietėse 2018 m. atlikti 65 patikrinimai, iš jų 37 patikrinimų metu nustatyti pažeidimai (57 proc. nuo visų šios grupės patikrinimų). 2017 m. atlikti 54 patikrinimai, 27 pažeidimai sudarė 52,9 proc.).

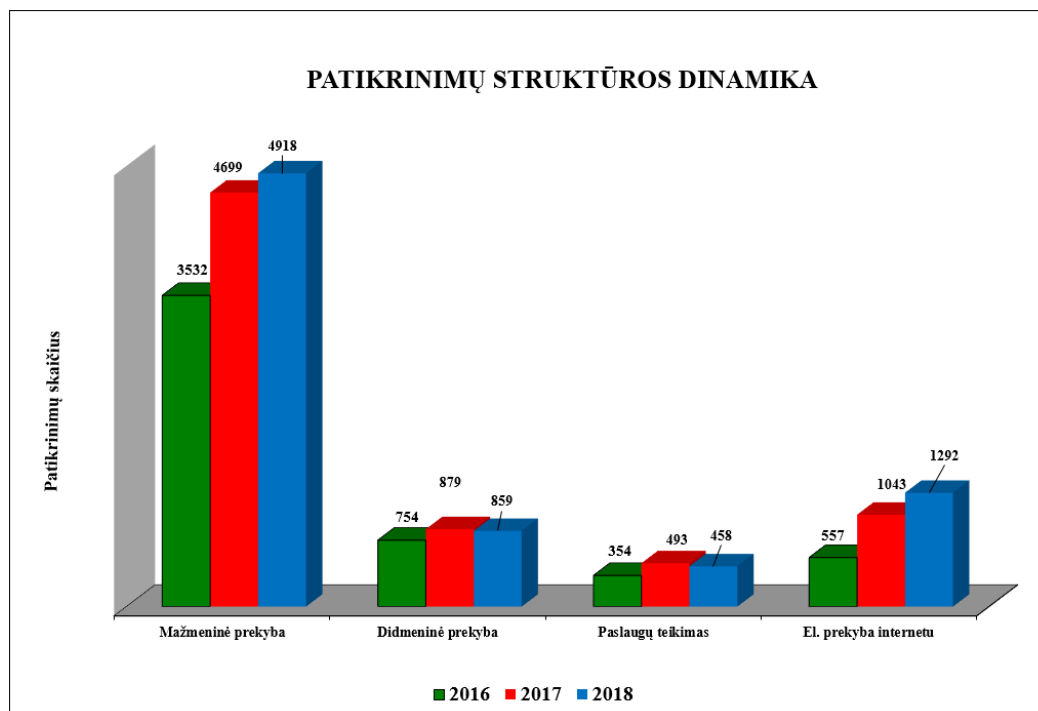


10 pav. Tarnybos atliktų 2018 m. patikrinimų efektyvumas

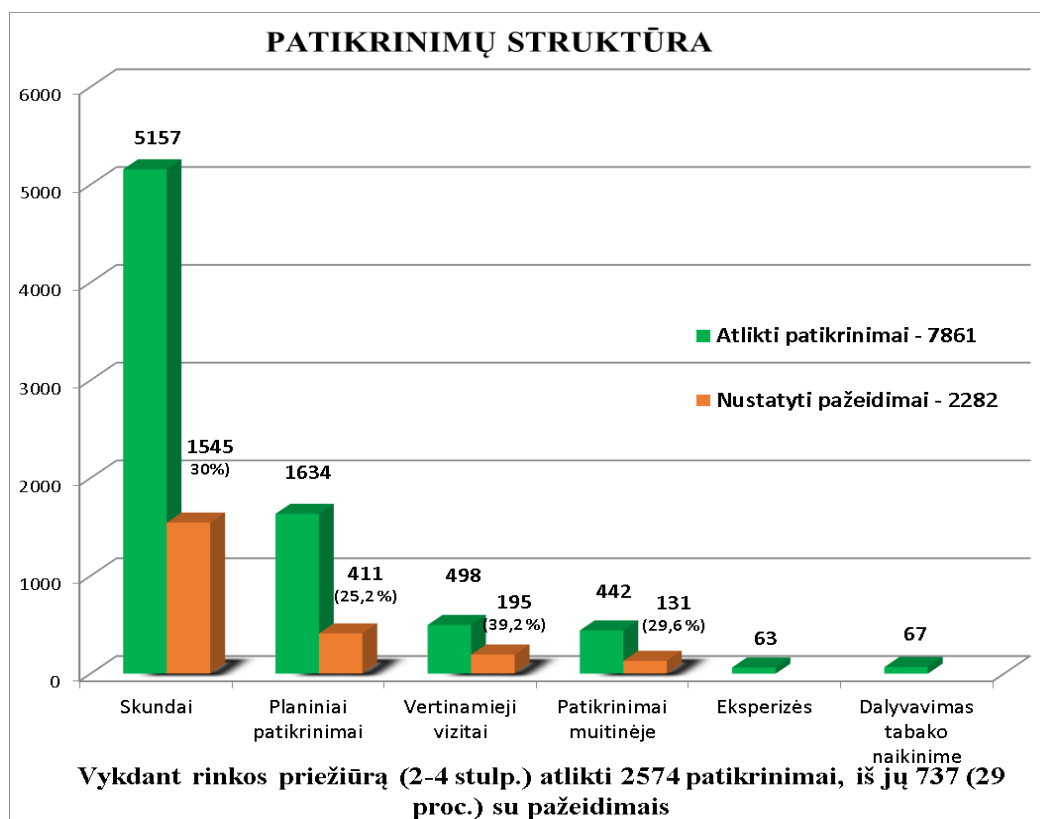
2018 m. Tarnybos specialistai, vadovaudamiesi Konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1999 m. spalio 5 d. nutarimu Nr. 1116 „Dėl Konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nuostatomis, 67 kartus (2017 m. - 56; 2016 m. - 72) dalyvavo konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo komisijų veikloje. Tabako gaminių sunaikinimo komisijų veikloje Vilniaus apskrities skyriaus specialistai dalyvavo 55 kartus, Panevėžio apskrities skyriaus – 9 kartus, Kauno apskrities skyriaus – 2 kartus.



11 pav. Patikrinimų Tarnyboje rezultatų dinamika 2016 – 2018 m.



12 pav. Patikrinimų struktūros pagal sritis dinamika 2016 – 2018.



13 pav. Bendra Tarnybos atliktų 2018 m. patikrinimų struktūra.

2018 m. Tarnyba atliko 7403 gaminių patikrinimus, tai 94,17 proc. visų atliktų patikrinimų ir 458 patikrinimus paslaugų sektoriuje – 6,8 proc. 2018 m. gaminių patikrinimų metu nustatyta 2180 pažeidimų (29,4 proc. nuo visų gaminių patikrinimų), paslaugų sektoriuje – 102 (22,3 proc. nuo paslaugų patikrinimų) pažeidimai. Vykdant rinkos priežiūrą 2018 m. atlikti 2574 patikrinimai (kartu su dalyvavimu tabako naikinimų komisijų veikloje bei atliktomis ekspertizėmis 2704 patikrinimai), 737 patikrinimų metu (29 proc.) nustatyti teisės aktų reikalavimų Rinkos priežiūros patikrinimai sudarė 33 proc. (2017 m. 37 proc.; 2016 m. – 40,8 proc.) visų Tarnybos atliktų patikrinimų. Atlikus patikrinimus, už nustatytus pažeidimus surašyti 103 Lietuvos Respublikos nusizengimų kodekso pažeidimo protokolai.

2018 m. buvo patikrinti 15196 skirtingų tipų gaminiai ir paslaugos (2017 - 16 866 gaminių tipai), patikrinimo metu nustatyta 3483 skirtingų tipų gaminiai su pažeidimais (2017 m. - 3090 tipų). Daugiausiai buvo tikrinta elektrotechnikos gaminių – 2076 tipai, 545 (20,1 proc.) su pažeidimais (2017 m. buvo patikrinti 2766 tipai, 365 (13,2 proc.) su pažeidimais), statybos produktų patikrinta 1147 tipų, 201 tipas (17,5 proc.) su pažeidimais (2017 m. patikrinti 1799 tipai, 243 tipai (13,5 proc.) su pažeidimais), cheminių medžiagų ir preparatų 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 1669 tipų, 557 tipai (33,4 proc.) su pažeidimais (2017 m. patikrinti 1555 tipai žaislų, 446 tipai (28,7 proc.) su pažeidimais, kosmetikos gaminių patikrinta 1158 tipų, 300 tipų (25,9 proc.) su pažeidimais (2017 m. patikrinti 1409 tipai kosmetikos gaminių, 235 tipai (16,7 proc.) su pažeidimais).

2018 m. Muitinėje atlikti 442 patikrinimai, kurių metu buvo vertinama iš trečiųjų šalių įvežamų gaminių sauga ir atitiktis privalomiesiems reikalavimams (2017 m. muitinėje atlikti 295 patikrinimai; 2016 m. – 391 patikrinimas). Atliekant 131 (29,6 proc. nuo atliktų patikrinimų) patikrinimą buvo nustatyti pažeidimai (2017 m. 54 patikrinimų metu nustatyti pažeidimai (18,3 proc., 2016 m. – 21,5 proc.). Daugiausiai buvo tikrinami elektrotechnikos gaminiai – 259 patikrinimai ir 73 patikrinimų (28,2 proc.) metu buvo nustatyti pažeidimai (2017 m. atlikti 162 patikrinimai, 11 (6,8 proc.) su pažeidimais, cheminės medžiagos ir preparatai – 53 patikrinimai ir 34 patikrinimų (64,2 proc.) metu buvo nustatyti pažeidimai (2017 m. – 50 patikrinimų, su pažeidimais 30 (60,0 proc.), žaislai – atlikti

24 patikrinimai ir 11 (45,8 proc.) patikrinimų metu buvo nustatyti pažeidimai (2017 m.– 31 patikrinimas, su pažeidimais vienas (3,2 proc.)). Patikrinimų skaičius muitinėje padidėjo dėl to, kad vykdomas Estijos, Latvijos, Lietuvos ir Lenkijos muitinių bendradarbiavimo veiksmų planas 2017–2019 m., kuriame 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.

Vykdamas sektorinę nacionalinę rinkos priežiūros 2018 metų programą, Tarnyba 2018 metais atrinko ir išbandė 809 bandinius (2017 m. išbandyti 844 bandinių; 2016 m. išbandyti 658 bandiniai). Rinkoje atrinkta ir Lietuvos laboratorijose išbandyta 759 gaminiai, Lietuvos rinkoje atrinkta ir Europos laboratorijose išbandyta (Europos produktų saugos forumo (toliau -PROSAFE) projektai) 50 gaminių. Bendras atliktų bandymų skaičius yra mažesnis kaip 2017 m., todėl, kad sumažėjo bandymų atliekamų Europos laboratorijose skaičius (2017 m. Europos laboratorijose išbandyta (PROSAFE projektai) 110 gaminių).

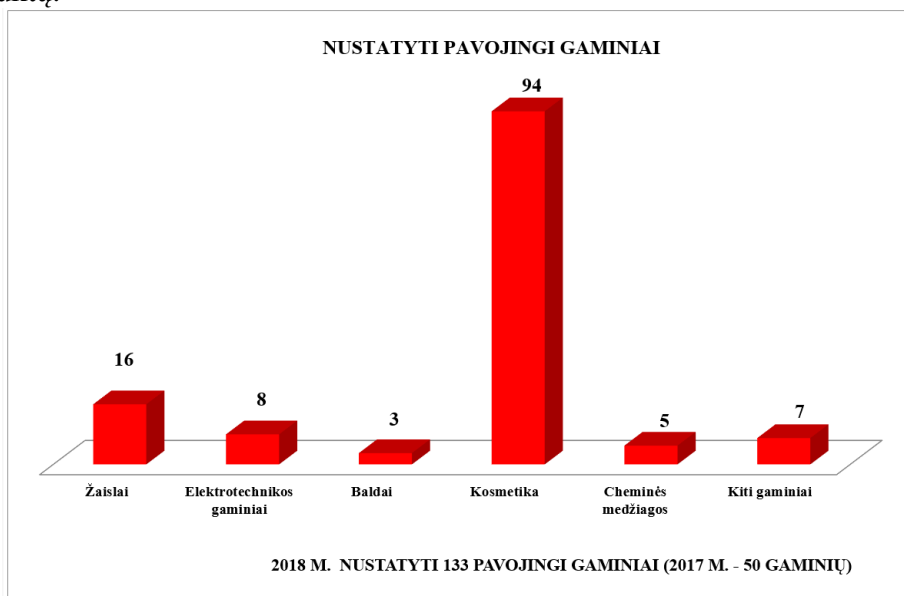
Žaislai. Žaislų mechaninių savybių privalomiesiems saugos reikalavimams buvo atrinkta ir išbandyta 45 bandiniai – 18 žaislų neatitiko saugos ir ženklavimo reikalavimų, iš jų 6 žaislai pavojingi. Draudžiamoms ir ribojamoms medžiagoms (ftalatai) nustatyti žaisluose išbandyta 15 gaminių, neatitiktis nustatyta 3 atvejais, 1 žaislas paskelbtas pavojingu.

Vykdamas PROSAFE JA2016 projektą „Elektrinių žaislų atitiktis saugos reikalavimams“ buvo atrinkta ir išbandyta 17 žaislų. Tik 2 žaislai iš 17 atrinktų atitiko visus tikrinamus rodiklius (projektas bus užbaigtas 2019 m.).

**Naftos produktai.** 2018 metais atlikti 304 naftos produktų patikrinimai. 8 (2,63 proc.) patikrinimų metu nustatyti Prekybos naftos produktais, biokuru, bioalyva ir kitais degiaisiais skystais produktais Lietuvos Respublikoje taisyklių (toliau – Taisyklės) ar Lietuvoje vartojamų naftos produktų privalomųjų kokybės rodiklių (toliau – Privalomi kokybės rodikliai), Mažmeninių prekybos taisyklių, Lietuvos Respublikoje parduodamų daiktų (prekių) ženklavimo ir kainų nurodymo taisyklių, Kuro, kuriam taikomos akcizų lengvatų, žymėjimo tvarkos ir kuro, kuriam taikomos akcizų lengvatų kontrolės tvarkos, Suskystintų angliavandenilinių dujų tiekimo vartotojams norminių dokumentų reikalavimų pažeidimai (Neskaičiuojami pažeidimai nustatyti tikrinant jūrinį, skirtą laivams, dyzeliną). Išbandyti 477 bandiniai, iš kurių 9 (2 proc.) neatitiko norminių dokumentų reikalavimų.

#### **Tarnybos nustatyti nesaugūs ne maisto produktai**

2018 metais Tarnybos specialistai nustatė ir paskelbė 133 nesaugius gaminius (2017 paskelbta 50 nesaugių produktų (2016 m. – 35)). Nustatyta 16 nesaugių žaislų, 8 nesaugūs elektrotechnikos gaminiai, 3 nesaugūs baldai, 94 nesaugūs kosmetikos gaminiai, 5 cheminės medžiagos ir 7 kiti gaminiai. Nustatytų nesaugių gaminių skaičius ženkliai padidėjo todėl, kad 2018 m. buvo vykdoma Gaminių, panašių į maisto produktus, tikrinimo programa, kurios metu buvo nustatyta daug nesaugių ne maisto produktų.



14 pav. Tarnybos 2018 m. nustatyti nesaugūs gaminiai.

Tarnyboje patikrinimai planuojami, atsižvelgiant į ūkio subjektų ir produktų rizikos vertinimą. Planai paskelbti Tarnybos interneto svetainėje. Mažos rizikos grupei (I gr.) 2018 m. pradžios duomenimis priklausė 6228 ūkio subjektai.

2018 m. patikrinimų metu buvo naudojamas 21 kontrolinis klausimynas. „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 vykdančios 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, vykdančios 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 2011-09-14. 2018 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 išteklių 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 kartą per metus atlieka aktualios vartojimo srities vartojimo sutarčių stebėseną (monitoringą) ir tos vartojimo srities pasirinktų įmonių sutartis vertina vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu.

Tarnybos direktoriaus 2018 m. sausio 25 d. įsakymu Nr. 1-17 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2018 m. patvirtinimo“, pasirinkta mobiliųjų programėlių sritis, kurioje 2018 m. buvo atlikta vartojimo sutarčių sąlygų stebėsenos (monitoringas). Minėtos stebėsenos metu, Tarnyba įvertino 21 bendrovės 17 su vartotojais sudaromų sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. Iš esmės visos bendrovės atsižvelgė į Tarnybos pateiktus pasiūlymus pakeisti, panaikinti ar netaikyti nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais.

### **Reklamos sritis**

Tarnyba, vadovaudamasi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1-23 „Dėl reklamos srities stebėsenos (monitoringo) 2018 m. patvirtinimo“, 2018 m. atliko reklamos stebėseną (monitoringą), kurios metu informacijos perdavimo priemonėmis skleidžiama

reklama vaikams buvo vertinama atitikimo Reklamos įstatyme nustatytiems reklamos naudojimo reikalavimams požiūriu. Atsižvelgiant į turimus žmogiškuosius išteklius, taip pat į ūkio subjektų veiklos mastą, patikrinta internetu komercinės veiklos subjektų skleidžiama informacija „LRT“ televizijoje (VŠĮ „Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija“), „LNK“ televizijoje (UAB „Laisvas ir nepriklausomas kanalas“), „TV3“ televizijoje (UAB All Media Lithuania), „BTV“ televizijoje (UAB „Laisvas ir nepriklausomas kanalas“), „TV1“ televizijoje (UAB „Laisvas ir nepriklausomas kanalas“), „TV6“ televizijoje (UAB All Media Lithuania), „Lietuvos ryto“ televizijoje (UAB „Lietuvos ryto“ televizija“), „LRT Plius“ (buvusi „LRT Kultūra“) televizijoje (VŠĮ „Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija“), „TV8“ televizijoje (UAB All Media Lithuania), LRT radijuje (VŠĮ „Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija“), radijo stotyje „Radiocentras“ (UAB „Radiocentras“), radijo stotyje „Lietus“ (UAB „Ultra Vires“), radijo stotyje „M-1“ (UAB „M-1“), radijo stotyje „M-1plus“ (UAB „M-1“), radijo stotyje „Zip Fm“ (UAB „Radiocentras“), žurnale „National Geographic Kids“ (UAB „Alma Littera“), žurnale „Flintas“ (UAB „Jūsų Flintas“), žurnale „Super“ (UAB „Jūsų Flintas“), žurnale „Kutis“ (UAB „Jūsų Flintas“), žurnale „Nykštukas“ (UAB „Jūsų Flintas“), žurnale „Lututė“ (VŠĮ „Lututės“ leidykla), žurnale „Bitutė“ (VŠĮ „Bitutės žurnalas“), žurnale „Naminukas“ (UAB „Presa“), žurnale „Penki“ (UAB „Presa“), žurnale „Mikė Pūkuotukas“ (UAB „Egmont Lietuva“), žurnale „Panelė“ (UAB GM Žurnalų leidybos grupė) bei žurnale „Kakės makės žurnalas“ (UAB „Alma littera“).

Stebėsenos metu atsitiktine tvarka atrinkti įvairūs aukščiau nurodytų žurnalų numeriai bei išvardintų televizijos bei radijo programų įrašai. Įvertinus žurnaluose, televizijos bei radijo programose skelbtas reklamas, raštu kreiptasi į komercinės veiklos subjektus su rekomendacijomis dėl Reklamos įstatymo bei Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų laikymosi.

Atsižvelgdami į pateiktas rekomendacijas, reklaminės veiklos subjektai užtikrino, kad jų žurnaluose, televizijos bei radijo programose skelbiama reklama bus parenkama atidžiai bei atsižvelgiant į Reklamos įstatymo bei Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatas. Taigi, Tarnyba pasiekė reklamos stebėsenos (monitoringo) tikslą.

### **Nesąžiningos komercinės veiklos sritis**

Tarnyba, vadovaudamasi Tarnybos direktoriaus 2018-02-01 įsakymu Nr. 1-22 „Dėl nesąžiningos komercinės veiklos stebėsenos (monitoringo) srities 2018 m. patvirtinimo“, 2018 m. atliko nesąžiningos komercinės veiklos srities stebėseną. Kitose valstybėse įregistruoti komercinės veiklos subjektai, naudodamiesi „Google AdWords“ reklama, populiariuosiuose lietuviškuose informaciniuose portaluose skleidžia įvairių, ypatingų savybių turinčių produktų (kremas per kelias dienas išlygina veido odą, maisto papildai mažiau nei per savaitę padeda numesti neįtikėtiną skaičių kilogramų, prietaisai be chirurginių intervencijų atstato pėdos kaulus ir pan.) reklamą. Vartotojai į tikrusius prekių pardavimo interneto tinklalapius patenka paspausdami reklaminius skydelius lietuviškuose portaluose. Minėti interneto tinklalapiai dažniausiai registruoti trečiose šalyse, todėl Tarnyba vykdydama stebėseną siekė išsiaiškinti lietuviškuose interneto tinklalapiuose talpintų reklaminių skydelių užsakovus ir platintojus, kadangi pagal pateiktą informaciją neįmanoma identifikuoti tiek produktų gamintojų, tiek ir reklamos užsakovų.

Atsižvelgiant į turimus žmogiškuosius išteklius, taip pat į ūkio subjektų veiklos mastą, patikrinta interneto tinklalapiuose [www.klaipeda.diena.lt](http://www.klaipeda.diena.lt), [www.skrastas.lt](http://www.skrastas.lt), [www.etaplus.lt](http://www.etaplus.lt), [www.laikas.lt](http://www.laikas.lt), [www.sekunde.lt](http://www.sekunde.lt), [www.kaisiadorieciams.lt](http://www.kaisiadorieciams.lt), [www.alytausgidas.lt](http://www.alytausgidas.lt), [www.priekavos.lt](http://www.priekavos.lt), [www.ji24.lt](http://www.ji24.lt), [www.zmones.lt](http://www.zmones.lt), [www.cosmopolitan.lt](http://www.cosmopolitan.lt), [www.moteris.lt](http://www.moteris.lt), [www.manonamai.lt](http://www.manonamai.lt), [www.aina.lt](http://www.aina.lt), [www.regionunaujienos.lt](http://www.regionunaujienos.lt) esanti informacija. Įvertinus interneto tinklalapiuose esančią informaciją, kreiptasi į komercinės veiklos subjektus su rekomendacijomis dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų laikymosi.

Atsižvelgiant į Tarnybos pateiktas rekomendacijas, komercinės veiklos subjektai užtikrino, kad jų interneto tinklalapiuose bus atidžiai tikrinama ir atrenkama reklaminiuose skydeliuose esanti reklama.

### **7.3. Ūkio subjektų konsultavimo veikla**

Tarnyba, vykdydama ūkio subjektų veiklos priežiūrą, didelį dėmesį skyrė ūkio subjektų konsultavimui.

2018 m. ūkio subjektams buvo suteikta 1960 konsultacijų, iš jų raštu – 286, telefonu – 1155, el. paštu – 271, žodžiu – 248. Pastebėtina, kad ataskaitiniu laikotarpiu ūkio subjektai dažniausiai kreipėsi konsultacijų dėl vartojimo prekių (drabužių ir avalynės, informacijos ir ryšio technologijų prekių, elektros įrenginių, kosmetikos ir asmens priežiūros reikmenų, interjero reikmenų), būsto priežiūros ir renovavimo paslaugų, taip pat nesąžiningos komercinės veiklos bei reklamos klausimais.

Per 2018 m. Tarnyboje bei apskričių skyriuose buvo surengtas 61 seminaras verslo subjektams (iš jų net 54 buvo susiję su rizikos vertinimo klausimais) ir 18 informacinių seminarų vartotojams, kurių metu klausytojai buvo supažindinti su nesąžiningos komercinės veiklos požymiais, dažniausiai nustatomais pažeidimais, reikalavimais reklamai, vartotojų teisių gynimu turizmo ir apgyvendinimo srityse, reikalavimais žaislų saugai ir ženklavimui, elektrotechnikos gaminiais, pristatyta avalynės atitiktis teisės aktų reikalavimams, vartotojų teisių įgyvendinimo problematika elektroninės prekybos srityje, reikalavimai tekstilės gaminių saugai ir ženklavimui, pakuočių atitiktis, vartojimo ginčų dėl mobiliojo ryšio telefonų problematika, suteikta informacija apie ne maisto prekių gražinimą, reikalavimus apdorotiems gaminiais, ribiniams produktams, kosmetikai, reikalavimus statybos produktams, padangų ženklavimui, sodo, daržo ir miškų ūkio mašinoms, pristatyta Mažmeninė prekybos taisyklių taikymo problematika, reikalavimai mažmeninei prekybai, elektroninėms cigaretėms ir tabako gaminiais, pristatyti cheminio valymo paslaugų teikimo ypatumai, aptartos vartotojų teisės ir verslininkų pareigos, Tarnybos veikla bei vykdomos funkcijos, vartotojų ginčų nagrinėjimas alternatyvia ginčų nagrinėjimo tvarka.

Be to, ūkio subjektams aktuali informacija skelbiama Tarnybos interneto tinklalapyje [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt), socialinio tinklo *Facebook* paskyroje bei įvairiomis žiniasklaidos priemonėmis.

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

2018 metais įvykdytų visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonių skaičius žiniasklaidoje (radijas, televizija, spauda, internetas) – 386.

Vykdamas visuomenės informavimą, teikiant ir platinant žiniasklaidos priemonėse informaciją apie vartotojų teises, ne maisto produktų rinkos priežiūrą, Tarnybos priimtus sprendimus, buvo siekiama pristatyti visuomenei Tarnybos veiklą, išsamiai supažindinti vartotojus, verslininkus, valstybės ir savivaldybių institucijas su Tarnybos pozicija svarbiausiais vartotojų teisių apsaugos klausimais, teikti ir platinti žiniasklaidos priemonėse teisingą ir etišką informaciją bei formuoti teigiamą Tarnybos įvaizdį.

Visuomenės nuomonės apklausų duomenys rodo, kad pagrindiniai informacijos šaltiniai apie vartotojų teises yra televizija (60 proc.), internetas (44 proc.), radijas (17 proc.) ir respublikinė spauda (9 proc.). Atsižvelgiant į tai, siekdama informuoti visuomenę aktualiais vartotojų teisių apsaugos ir rinkos priežiūros klausimais, Tarnyba glaudžiai bendradarbiavo su šalies ir regionų žiniasklaida. Per 2018 m. Tarnybos darbuotojai teikė informaciją 24 radijo laidoms ir 44 televizijos laidoms vartotojams ir verslininkams aktualiais klausimais. 318 pranešimų (parengtų Tarnybos arba pagal Tarnybos pateiktą medžiagą) apie vartotojų teises, ne maisto produktų rinkos priežiūrą, Tarnybos veiklą, svarbiausius priimtus sprendimus, tarptautinę veiklą, organizuotus renginius, priimtus ES ir Lietuvos teisės aktus, buvo paskelbta Tarnybos interneto tinklalapyje, šalies ir regionų spaudoje bei interneto naujienų portaluose.

Siekiant informuoti vartotojus apie pagrindines jų teises ir pareigas bei ugdyti atsakingą ir gebantį kritiškai mąstyti vartotoją, aktyviai rengti pranešimai spaudai, informaciniai pranešimai ir vizualizacijos, taip pat dalintasi aktualia informacija Tarnybos socialinio tinko *Facebook* paskyroje (patarimų rubrikos, elektroninis ginčų sprendimas, nuotolinė prekyba, fiktyvios elektroninės parduotuvės, nepageidaujama reklama, produktų sauga ir kt.). Siekiant didinti Tarnybos veiklos skaidrumą ir vartotojų pasitikėjimą, rengti pranešimai spaudai apie priimtus Tarnybos komisijos sprendimus vartotojų teisių apsaugos, produktų saugos, reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos srityse, viešinta informacija apie vykdomas patikrinimų programas. Reaguojant į konkrečiu metu vartotojams bei verslininkams aktualią informaciją, rengti pranešimai švenčių laikotarpiu aktualiais klausimais (gražinamos ir negražinamos prekės, patarimai dovanas perkantiems svetur, patarimai perkantiems žaislus, informacija apie dovanų kuponus bei bilietus į renginius ir pan.), konkrečiu metu



laiku aktualiais klausimais (patarimai keliaujantiems, automobilių nuoma, oro keleivių teisės, mokyklinių prekių grąžinimas, patarimai perkantiems žvakes ir pan.), pranešimai nukentėjusiems dėl neįvykusių renginių bei skrydžių. Siekiant pristatyti Tarybos 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 (Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinys, kelionės paslaugų paketų ir kitų kelionės paslaugų derinių reglamentavimo naujovės, Reglamentas dėl nepagrįsto geografinio blokavimo ir kt.).

2018 m. kovo 15 d. Taryba surengė kasmetinę Vartotojų dienių skirtą konferenciją „Vartotojų iššūkiai skaitmeninėje visuomenėje“, kurios metu vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos, vartotojų asociacijos ir verslo atstovai diskutavo vartotojų teisių apsaugos, asmens duomenų apsaugos, saugaus apsipirkimo internetu klausimais, taip pat buvo aptartos naujai besikuriančios interneto platformos, duomenų saugyklos, modernūs atsiskaitymo būdai bei kylantys iššūkiai vartotojams. 2018 m. lapkričio 20 d. Taryba kartu su EVC surengė vartotojų teisių apsaugos konferenciją „2018-iejai: iššūkiai ir naujovės“. Konferencijos metu buvo pristatytas Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinys, oro keleivių teisių aktualijos, aktualiausi ES Teisingumo teismo sprendimai vartotojų teisių apsaugos srityje, naujovės organizuotų turistinių kelionių srityje, duomenų apsaugos nauda vartotojui, taip pat bankų sutarčių ypatumai perkant nekilnojamąjį turtą.

## **9. Tarptautinė veikla**

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

2018 m. Tarybos atstovai dalyvavo 97-iose ES ir kitų tarptautinių organizacijų darbo grupių, komitetų susitikimuose bei konferencijose. Tarp jų – PROSAFE organizuojami ekspertų susitikimai dėl bendrų veiklų įgyvendinimo, Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo narių susitikimai, Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos Vartotojų politikos komiteto bei Produktų saugos darbo grupės sesijos, Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo komiteto susitikimai, Vartotojų politikos tinklo susitikimai, ES medienos reglamentą Nr. 995/2010 ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2173/2005 „Dėl FLEGT licencijavimo schemos medienos importui į Europos bendriją sukūrimo“ įgyvendinančių institucijų ekspertų susitikimai, administracinio bendradarbiavimo ekspertų grupių susitikimai rinkos priežiūros srityje ir kt.

Taryba kartu su kitomis ES valstybių narių atsakingomis institucijomis vykdė bendras veiklas PROSAFE projektuose: MSTYR16 Nr. 696124 (padangos), JA2015 Nr. 705038 (vaikiškos lovelės ir nešyklės; čiuptukai ir jų laikikliai), JA2016 Nr. 739851 (smūginiai gręžtuvai; buitiniai elektros plaukų priežiūros prietaisai) bei EEPLIANT2 Nr. 752591 (buitiniai šaldikliai).

2018 m. liepos 31 d. Taryba ir Europos Komisijos Vartotojų, sveikatos, žemės ūkio ir maisto vykdančioji agentūra (CHAFEA) pasirašė Susitarimą dėl finansavimo veiklai, susijusiai su maisto produktų dvejopos kokybės daromu poveikiu Lietuvos vartotojams. Per 12 mėnesių laikotarpį, įgyvendinant projektą, bus atliktas Lietuvos vartotojų elgsenos, susijusios su dvejopa maisto produktų kokybe, tyrimas, kurio tikslas - nustatyti, kokį poveikį informacija apie dvejopą to paties produkto kokybę daro vartotojo sprendimui pirkti konkretų produktą ir kaip veikia vartotojo elgesį siūlomo produkto atžvilgiu. Taip pat bus siekiama ištirti Lietuvos vartotojų žinias apie dvejopą produktų kokybę. Tyrimo rezultatai bus pristatyti Lietuvos ir Europos Sąjungos valstybių narių institucijoms ir organizacijoms 2019 metais.

Siekiant pasidalinti gerąja praktika ir patirtimi, 2018 metais Taryboje lankėsi Bulgarijos vartotojų apsaugos komisijos delegacija (pagal ES finansuojamą Pareigūnų mainų programą), Lenkijos, Latvijos ir Bulgarijos Europos vartotojų centrų atstovai. Tarybos atstovai dalyvavo mokomajame vizite Vengrijos Konkurencijos ir vartotojų institucijoje (pagal ES finansuojamą Pareigūnų mainų programą).

Įgyvendinant ES teisės aktus, 2018 m. gruodžio 3 d. pradėjus taikyti 2018 m. vasario 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2018/302 dėl nepagrįsto geografinio blokavimo ir kitų formų diskriminavimo dėl klientų pilietybės, gyvenamosios vietos arba įsisteigimo vietos vidaus rinkoje problemos sprendimo, Taryba paskirta atsakinga institucija už tinkamą ir veiksmingą šio

reglamento vykdymo užtikrinimą bei už praktinės pagalbos vartotojams teikimą, jei taikant šį reglamentą tarp vartotojų ir verslininkų kyla ginčų (už informacijos teikimą atsakingas Europos vartotojų centras).

2018 m. Tarnyba, kaip jaunesnysis partneris, kartu su Vyresniuoju partneriu Jungtinėje Karalystėje – Šiaurės Airijos ekonomikos departamentu, įgyvendino Dvynių projektą Gruzijoje „Technikos ir statybų priežiūros agentūros (TCSA) gebėjimų stiprinimas, kuriant rinkos priežiūros sistemą Gruzijoje GE/14/ENI/EC/02/17(GE/29)“. Projekto trukmė – 24 mėn. Planuojama projekto įgyvendinimo pabaiga – 2020 m. I ketvirtis.

## **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.

2018 m. Tarnyba iš Europos Komisijos per GRAS-RAPEX sistemą gavo 2257 skubius pranešimus apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, kurie buvo rasti ES rinkoje.

2018 m. Tarnyba skubių pranešimų, gautų per RAPEX sistemą, išsiuntė:

- Lietuvos transporto saugos administracijai – 428 pranešimų;
- Saugios laivybos administracijai prie Susisiekimo ministerijos – 2 pranešimus;
- Policijos departamentui prie Vidaus reikalų ministerijos – 18 pranešimų.

Daugiausiai pranešimų apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, pagal prekės grupę, yra gauta dėl žaislų – 709 pranešimai, transporto priemonių bei jų dalių – 428 pranešimų, aprangos prekių – 236 pranešimai, elektrinių prietaisų – 188 pranešimai, apšvietimo įrangos ir girliandų – 123 pranešimų, vaikų priežiūros priemonių – 55 pranešimai, kosmetikos ir higienos priemonių – 150 pranešimas, papuošalų – 72 pranešimai, chemijos produktų – 59 pranešimų, sporto/laisvalaikio reikmenų – 26 pranešimai ir kt.

Pagal prekės keliamą pavojų, daugiausiai pranešimų gauta dėl pavojaus susižeisti – 635, dėl cheminių medžiagų ar jų junginių poveikio sveikatai – 637, dėl galimybės užspringti ir uždusti mažomis dalimis esančiomis žaisluose ar kituose vaikams skirtuose gaminiuose – 442, dėl elektros smūgio pavojaus – 263, dėl nudegimo ir gaisro pavojaus – 272, dėl galimybės užsismaugti – 84 ir dėl kitų pavojų.

Daugumos nesaugių prekių kilmės šalimi nurodoma Kinija – 1170 pranešimai. Dėl ES valstybėse pagamintų nesaugių prekių gauti 542 pranešimai. Gaminio kilmės šalis nenurodyta 226 pranešimuose.

2018 m. Tarnyba išsiuntė 52 pranešimus apie Lietuvos rinkoje surastus pavojingus gaminius: 12 pranešimų dėl žaislų, 6 – dėl elektrotechnikos gaminių, 30 – dėl kosmetikos, 2 – dėl baldų, 1 – dėl dekoratyvinių gaminių, 1 – dėl girliandų.

Tarnyba dalyvauja Europos Komisijos Teisingumo ir vartotojų generalinio direktorato organizuojamuose Vartotojų saugos tinklo (CSN), RAPEX kontaktinių asmenų susitikimuose.

## **10. Projektai, tyrimai ir kita veikla**

### **10.1. Lietuvos gyventojų ir verslininkų apklausa apie vartotojų teises**

2018 m. Tarnybos užsakymu UAB „Vilmorus“ atliko vartotojų ir verslininkų nuomonių apklausas apie vartotojų teises.

#### **2018 m. vartotojų apklausos duomenys**

Šiuo metu yra daugiau gyventojų, kurie yra patenkinti savo informuotumu vartotojų teisių apsaugos klausimais – 44%, negu tų, kurie tokios informacijos stokoja – 30%. Lyginant su 2015 m. ir 2016 m. patenkintų savo informuotumu dalis yra panaši. Palyginti su 2017 m. šis rodiklis sumažėjo – 53 %.

Pagrindiniu informacijos šaltiniu apie vartotojų teises išlieka televizija – 60%, tačiau jos svarba ilgalaikeje perspektyvoje mažėja (2016 m. buvo 77%, 2017 m. buvo 53%), antras pagal populiarumą informacijos kanalas yra internetas – 44%, jo svarba ilgalaikeje perspektyvoje didėja (2008 m. buvo

28%, 2017 m. buvo 68%). Trečioje vietoje – respublikinis radijas – 17%, o ketvirtoje – respublikinė spauda – 9%.

Vartotojų švietimui skirtuose seminaruose dalyvavo 4% gyventojų, tai yra kiek mažiau nei 2015 – 2017 metu laikotarpyje.

Dėl nusipirktos nekokybiškos prekės ar suteiktos nekokybiškos paslaugos didžioji dauguma – 87%, kaip ir ankstesniais metais, pirmiausia kreiptųsi į pardavėją ar paslaugų teikėją, o ne į vartotojų teises ginančias organizacijas. 73% vartotojų norėtų, kad prekė būtų pakeista (arba suteikta nauja paslauga) ir tiek pat – 73% norėtų, kad būtų gražinti pinigai. Pirmą kartą šios dalys išsilygino.

Dauguma gyventojų – 64% žinotų, kur kreiptis, jeigu pardavėjas/ teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius. Tai panašus rezultatas kaip ir 2017 m.

Dažniausiai būtų kreipiamasi į Tarnybą– 66%, o į teismus kreiptųsi tik 4,8% respondentų.

### ***2018 m. verslininkų apklausos duomenys***

Verslininkų, teigiamai vertinančių vartotojų teisių gynimą, yra daugiau nei pusė – 54%, vertinančių neigiamai – 27%. Lyginant su 2017 m., padidėjo teigiamai vertinančių verslininkų dalis (2017m. buvo 45%).

Teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisinę apsaugą, verslininkai vertino greičiau teigiamai nei neigiamai: nurodė, kad teisės aktai efektyviai gina vartotojus – 48% (neigiamų vertinimų 17%), 42% įmonių atstovų nurodė, kad teisės aktai yra išsamūs ir suprantami (neigiamų vertinimų 22%), 39% nurodė, kad teisės aktai yra pagrįsti (18% - neigiamų vertinimų). Atsargiau buvo vertinamas teiginys, kad teisės aktai apsaugo gamintojus/ paslaugų tiekėjus nuo nepagrįstų pretenzijų: 30% sutiko ir 31% nesutiko su šiuo teiginiu. 32% apklaustųjų nesutiko, kad teisės aktai yra per griežti gamintojo/ paslaugų tiekėjo atžvilgiu (28% sutiko). Nuo 2017 m. pagerėjo vartotojų teisių gynimo efektyvumo ir aktų suprantamumo rodikliai.

Dauguma respondentų nurodė, kad vartotojų teisių įgyvendinimas skatina sąžiningą konkurenciją – 53%. Tai mažiau nei 2017 m. (buvo 59%).

Dauguma – 67% – respondentų nurodė, kad niekas netrukdo laikytis teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, reikalavimų. Dažniausiai verslininkai nurodė, kad laikytis teisės aktų trukdo nesąžiningas vartotojų elgesys – 18% ir informacijos stoka – 12%.

49% verslininkų teigia, kad žino apie AGS, 2017 m. tikių buvo 45%. Dažniausiai nurodoma, kad AGS yra svarbus dėl reputacijos išsaugojimo – 54%, dėl greitesnio ginčo sprendimo – 52%, dėl pigesnės ir paprastesnės ginčo sprendimo galimybės – 50%.

## **10.2. Ne maisto prekių ir maisto produktų palyginamieji kainų tyrimai Lietuvoje ir kitose ES šalyse**

Reaguojant į vartotojų nusiskundimus dėl sparčiai kylančių kainų Lietuvoje, Tarnybos ir Teisingumo ministerijos užsakymu 2018 m. buvo atlikti du tyrimai: ne maisto prekių ir maisto produktų kainų palyginimo Lietuvoje ir kitose ES šalyse tyrimai.

### ***Ne maisto prekių kainų tyrimas Lietuvoje ir kitose ES šalyse***

Tyrime buvo lygintos 12 skirtingų ES šalių prekių – drabužių, avalynės ir buitinės technikos – kainos internetinėse parduotuvėse. Iš viso tyrimo metu palygintos 60 skirtingų prekių kainos. Lyginant prekių kainas, buvo vertinamos kainos su ir be pridėtinės vertės mokesčio (PVM / VAT) kiekvienoje iš dvylikos Europos Sąjungos šalių. Kainos buvo fiksuojamos be nuolaidų, akcijų ir be lojalumo programų nuolaidų.

Atlikus tyrimą pastebėtos įvairios tendencijos, vienos prekių kainos didesnės Lietuvoje, kitos mažesnės arba vienodos kaip ir kitose ES valstybėse, tačiau būtina atkreipti dėmesį, kad internetinė erdvė yra pakankamai skaidri ir lengvai prieinama, tikėtina, kad kainų svyravimai ir skirtumai būti didesni, atlikus kainų palyginimą fizinėse parduotuvėse, taip pat vertinant akcijines kainas bei išpardavimų kainų lygius. Taip pat būtina atsižvelgti į šalių rinkos dydžius, vartotojų perkamąją galią.

Internetinės parduotuvės, parduodančios prekes įvairiose ES šalyse leidžia vartotojams pamatyti ir palyginti konkrečios prekės kainą savo ir kitoje ES šalyje, taigi ir atliktas tyrimas parodė, kad viešumas apie prekių kainas, yra viena iš priemonių leidžianti užtikrinti sąžiningą prekių kainų politiką.

### ***Maisto prekių kainų palyginimo tyrimas***

Tarnybos užsakymu atliktas maisto prekių kainų tyrimas, kurio metu lygintos 40 skirtingų maisto produktų kainos 12 skirtingų ES šalių (Lietuva, Latvija, Estija, Lenkija, Čekija, Slovakija, Vokietija, Italija, Prancūzija, Belgija, JK, Airija).

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

Lygintos šių maisto produktų kainos: bakalėjos prekės (cukrus, kava, arbata, makaronai, ryžiai, miltai, juodas šokoladas ir kt.), pieno gaminiai, kiaušiniai, mėsos gaminiai (šviežia vištienos krūtinėlė, rūkyta dešra, vytintas kumpis), duonos gaminiai, žuvies gaminiai, kūdikių prekės (pieno mišinys kūdikiams), nealkoholiniai gėrimai. Lyginant maisto produktus, buvo ieškomi tokios pačios arba labai panašios sudėties maisto produktai, prekių kainos vertintos kartu su pridėtinės vertės mokesčiu.

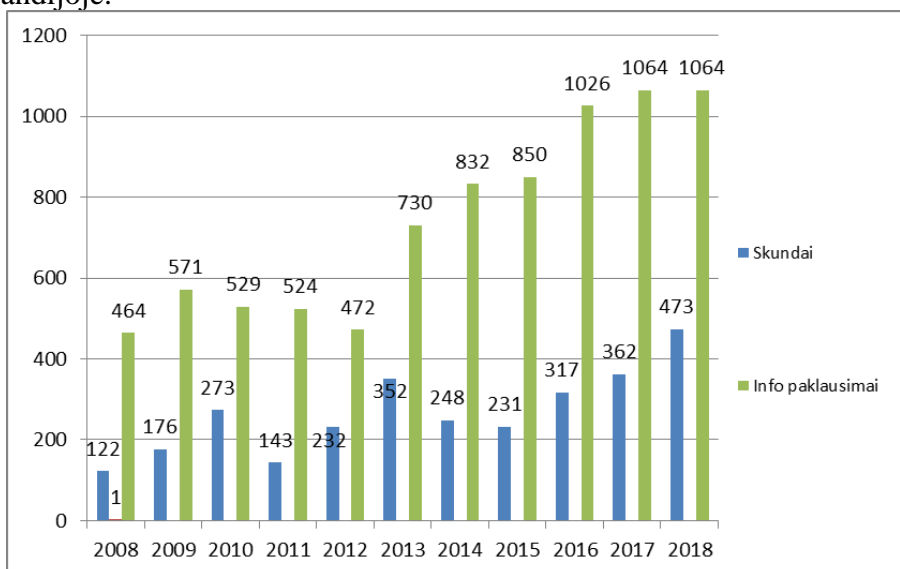
Analizuojant maisto prekių kainas, kurios buvo užfiksuotos visose 12 šalių (16/40), stebimas maisto produktų kainų skirtumas nuo 45 iki 314 proc. (pavyzdžiui, avižiniai dribsniai 500 g Estijoje kainavo 0,48 Eur, Belgijoje 1,99 Eur, t. y. beveik 4,2 karto brangiau, o Lietuvoje – 0,65 Eur, t. y. beveik 1,4 karto brangiau). Vidutiniškai šių produktų kainos skiriasi 141 proc., vertinant skirtumą tarp mažiausios ir didžiausios kainos. Daugiausiai aukščiausių šių prekių kainų užfiksuota Airijoje (7/16), daugiausiai mažiausių šių prekių kainų užfiksuota Vokietijoje (4/16). Lietuvoje nei mažiausių, nei aukščiausių šių prekių (kurios užfiksuotos visose 12 šalių) kainų neužfiksuota.

Šis tyrimas dėl nustatytos metodikos apribojimų, skirtingų maisto produktų gamybai ir ženklinimui taikomų reikalavimų ir standartų, maisto prekių vartojimo skirtumų, ribotų galimybių detaliam įvertinti prekių sudėties bei ribotos prekių imties negali būti traktuojamas kaip visų prekių, visų atrinktų tyrimui šalių mažmeninių kainų tyrimas.

## 11. Europos vartotojų centro veikla

Europos vartotojų centrų tinklas ECC-Net (toliau – 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. EVC paslaugas teikia nuo 2005 m.

EVC per 2018 m. gavo 473 skundus dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje nei vartotojo gyvenamojoje šalyje. Taip pat EVC sulaukė 1064 informacinių paklausimų apie vartotojų teises Europos Sąjungoje (kai pardavėjas/paslaugų teikėjas registruotas kitoje ES šalyje, taip pat Norvegijoje, Islandijoje).



17 pav. EVC gaunamų skundų ir informacinių paklausimų<sup>[1]</sup> dinamika 2008-2018 m.

<sup>[1]</sup> 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 (taip pat ir Norvegijoje bei Islandijoje) dažniausiai skundėsi dėl pažeistų teisių elektroninės prekybos srityje (pvz. nepristatytų ar tik iš dalies pristatytų prekių, neatitinkančių užsakymo prekių, prekių kokybės ir pan.), pažeidžiamų keleivių teisių (daugiausia skundėsi dėl oro keleivių teisių, t. y. dėl atšauktų, atidėtų skrydžių, dingusio, vėlavusio ar sugadinto bagažo) bei dėl įsigytų netinkamos kokybės prekių ar paslaugų.

2018 m. EVC Lietuvoje aktyviai bendradarbiavo su Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje, Europos verslo ir inovacijų tinklo, Europos informacijos centrų („Europe Direct“), FIN-NET, SOLVIT, Civilinės aviacijos administracijos, Lietuvos vartotojų instituto, Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso, Mykolo Romerio universiteto, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir kitų institucijų atstovais.

ECC-Net suorganizavo visą Europą apimančią renginį, kurio metu keleiviai didžiuosiuose Europos oro uostuose buvo informuojami apie jų teises keliaujant oru. Šio renginio rėmuose EVC atstovai Tarptautiniuose Vilniaus ir Kauno oro uostuose dalino vartotojams informacinę medžiagą, atsakinėjo į pateiktus klausimus bei teikė teisinę pagalbą. Šie renginiai sulaukė didelio žiniasklaidos dėmesio.

EVC atstovai Lietuvoje 2018 metais organizavo ir dalyvavo skirtinguose seminaruose bei konferencijose: suorganizuotos dvi respublikinės konferencijos; surengti seminarai verslininkams Marijampolėje, Alytuje ir Vilniuje; taip pat dalyvauta 7 renginiuose su informacine palapine (Tauragėje, Gargžduose, Šiauliuose, Panevėžyje, Vilniuje, Marijampolėje, Radviliškyje). Visų renginių metu vartotojams buvo dalinama informacinė medžiaga, suvenyrai su ECC-Net logotipu, teikiama teisinė pagalba, konsultacijos bei atsakinėjama į aktualius klausimus.

2018 m. EVC bei Tarnybos atstovai dalyvavo Ministerijų mugėje, skirtoje Vyriausybės 100-mečio minėjimui, kurio metu skleidė informaciją apie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje, Europos Sąjungoje, Norvegijoje ir Islandijoje.

2018 m. EVC parengė ir paskelbė 18 spaudos pranešimų per Baltijos naujienų agentūrą (BNS) vartotojams aktualiomis temomis. Internetu paskelbti mažiausiai 53 straipsniai, kuriuose minima EVC, t. y. EVC teikė straipsniams konsultacijas bei informaciją. Išleista 16 straipsnių spaudoje laikraščiuose: „Lietuvos žinios“, „Vakarų ekspresas“, „Banga“, Respublikos priede „Rudens spalvos“ vartotojų teisių temomis. EVC paskelbė 111 pranešimų socialiniuose tinkluose (Facebook, Twitter). EVC atstovai dalyvavo 21 televizijos laidoje, kalbėjo 43 radijo laidose.

2018 m. su EVC pagalba vartotojai jau atgavo 60 272 Eur, be to, daliai vartotojų buvo panaikintos sąskaitos už neužsakytas prekes, įvykdyti pardavėjų (paslaugų teikėjų) prisiimti įsipareigojimai, dalis skundų vis yra dar yra nagrinėjami.

## **12. Finansinė parama vartotojų asociacijoms**

2018 m. gruodžio 15 d. paskelbtas kvietimas vartotojų asociacijoms teikti paraiškas finansinei paramai gauti. Tarnybai 2018 m. buvo pateiktos 7 paraiškos.

2018 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 bankų klientų asociacijos priemonių programai „Bankų būsto paskolų sutarčių įvertinimas ir palyginimas, įvertinimo metodikos sukūrimas”, Lietuvos vartotojų instituto priemonių programai „Globalus požiūris į maisto atliekas vykdant neformalųjį švietimą: 2018“, Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso priemonių programai „Skirtinga kokybė? Pranešk“ bei Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso narystės Europos vartotojų organizacijoje BEUC programai. Vartotojų asociacijos, baigusios finansinės paramos teikimo sutartyse nustatytais terminais įgyvendinti priemonių programas, pateikė Tarnybai priemonių programų lėšų naudojimo ir įgyvendinimo ataskaitas.

## **13. Korupcijos prevencija**

Tarnybos darbo reglamento 242 punkte nustatyta, kad 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.

## **II SKYRIUS**

### **2018 METŲ AKTUALIOS PROBLEMOS**

#### **Dėl dvejetainių produktų kokybės**

2018 m. liepos mėn. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Europos Komisijos Vartotojų, sveikatos, žemės ūkio ir maisto vykdančioji agentūra (CHAFEA) pasirašė susitarimą dėl finansavimo veiklai, dėl Lietuvos vartotojų elgsenos tyrimo atlikimo, siekiant išsiaiškinti, kaip informacija apie dvejetainių produktų kokybę veikia vartotojų sprendimų priėmimą perkant. Taip pat bus siekiama iširti Lietuvos vartotojų žinias apie dvejetainių produktų kokybę. Vartotojų elgsenos tyrimai bus pirmieji tokio pobūdžio oficialūs tyrimai Lietuvoje. Tikimasi, kad šių tyrimų rezultatai, kartu su šiuo metu Europos Komisijos iniciatyva atliekamų maisto produktų kokybės lyginamųjų tyrimų Europos Sąjungoje rezultatais, padės užtikrinti, kad visų Europos Sąjungos valstybių narių vartotojams būtų tiekiami vienodos kokybės produktai.

#### **Dėl grožio paslaugų**

Lietuvoje galiojantis grožio paslaugų teisinis reglamentavimas, pvz., Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007-08-01 įsakymu Nr. V-633 patvirtinta Lietuvos higienos norma HN 117:2007 „Grožio paslaugų sveikatos saugos reikalavimai“ (toliau – HN), iš esmės nustato formalius paslaugų teikimo bei jas teikiančioms 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 pačių paslaugų kokybę, leidžiančių pagal juos vertinti ar paslaugos rezultatas yra tinkamas ir pan. Nesant atitinkamų kriterijų, Lietuvoje iš esmės atliekama tik formali grožio paslaugų atitikties teisės aktų reikalavimams kontrolė (vertinimas, ar grožio paslaugų teikėjų vykdoma veikla atitinka aukščiau minėtą HN), kurią vykdo Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – NVSC), o kompetentingos institucijos, galinčios iš esmės įvertinti vartotojui suteiktą grožio paslaugų kokybę (pvz., ar kokybiškai atliktas plaukų dažymas, ar kokybiškai atliktas plaukų kirpimas, ar manikiūro, pedikiūro, įvairios kosmetologinės procedūros ir kt. paslaugos yra kokybiškos), nėra (NVSC nevertina paties paslaugos rezultato).

Atsižvelgiant į tai, kad šiuo metu nėra institucijos, vertinančios grožio paslaugų kokybę, t.y. paties paslaugos rezultato, o atitinkamas vertinimas reikalauja specifinių konkrečios grožio paslaugų srities žinių, siūlytina grožio paslaugų kokybės vertinimo funkciją perduoti visuomeninėms organizacijoms, vienijančioms konkrečių sričių specialistus, pvz., Kirpėjų ir grožio specialistų asociacijai, vienijančiai kirpėjus, vizažistus, manikiūrininkus ir kitus grožio srities specialistus, Kosmetikų ir kosmetologų asociacijai ir pan.

#### **Dėl sporto ir kultūros renginių organizavimo**

Pastaraisiais metais stebima tendencija, jog sparčiai auga vartotojų skundų skaičius renginių organizavimo srityje. 2014 m. buvo atšaukti 2 renginiai, 2015 m. – 3 renginiai, 2016 – 10 renginių, 2017 m. – 7, 2018 – 10. Bilietai į didžiulius renginius bei koncertus paprastai pradami pardavinėti prieš daug mėnesių, bilietai brangūs, surenkamos didelės pinigų sumos, o po to dėl įvairių priežasčių (kartais galimai tyčinių) renginiai atšaukiami, o vartotojams pinigai negražinami. Vien 2016 - 2018 metais dėl atšauktų renginių Tarnyba gavo daugiau nei trijų šimtų vartotojų prašymų. Vartotojų patirta žala priklausomai nuo išplatintų bilietų kiekio į tam tikrą renginį gali siekti iki 500 tūkstančių EUR.

Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo, bendruosius vartotojo informavimo ir bilietuose teikiamos informacijos reikalavimus detaliau reglamentuoja bei renginių organizatorių pareigas įtvirtina Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 patvirtintos Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklės (toliau – Vyriausybės nutarimas Nr. 623). Tarnybos nuomone, šis reglamentavimas nėra pakankamas, nes šiose taisyklėse nėra nustatyta bilietų platintojų ir renginių organizatorių atsakomybės, nėra nustatyta jokia institucija, vykdanči ūkio subjektų, vykdančių renginių organizavimo bei bilietų platinimo, veiklos priežiūrą.

**Dėl nepageidaujamos, bet nedraudžiamos reklamos.**

2018 m. išliko aktuali problema, dėl nepageidaujamos reklamos. Ypatingai problemos kyla dėl įrodymų surinkimo, kai reklamos gavėjas praneša apie reklamą pašto dėžutėje, kuri tinkamai pažymėta dėl atsisakymo gauti reklamą. Nustatyti atsakingo asmens, įmetusio skrajutę, neturint pakankamai įrodymų, nėra įmanoma, dažniausiai pateikiamas neigiamas atsakymas, jog bendrovė šią reklamą teikė, reiškiamos abejonės, kad lankstinukus pareiškėjams galimai įmetė kaimynai ir pan., todėl tokiais atvejais Tarnyba gali tik įspėti skrajutėje nurodytą komercinės veiklos subjektą apie įstatymo reikalavimus, tačiau pritaikyti sankcijai įrodymų neužtenka.

**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.

**TARNYBOS VEIKLOS PRIORITETAI 2019 METAIS****1. Vartotojų apsauga elektroninėje erdvėje.**

- interneto tinklalapių stebėseną, vertinant juose pateikiamos informacijos atitiktį teisės aktuose nustatytiems reikalavimams;
- vartotojų ir verslininkų konsultavimas apie vartojimo sutarčių sudarymą nuotoliniu būdu;
- 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.**

- organizuotų turistinių kelionių sutarčių sąlygų stebėseną;
- kelionių organizatorių ir jų tarpininkų interneto tinklalapiuose vartotojams pateikiamos informacijos apie siūlomus įsigyti skrydžio bilietus, organizuojamas turistines keliones ir kitas paslaugas stebėseną nesąžiningos komercinės veiklos srityje;
- influencerių socialiniuose tinkluose ar jų tinklaraščiuose skelbiamos informacijos atitiktis Reklamos įstatymo nuostatomis vertinimas.

**3. Ne maisto produktų ir turizmo paslaugų rinkos priežiūros tobulinimas**

- kontrolinių klausimynų taikymo išplėtimas;
- rinkos priežiūros planavimo tobulinimas, remiantis rizikos vertinimu;
- didesnis dėmesys verslininkų konsultavimui ir informavimui;
- Tarnybos darbuotojų tolerancijos korupcijai tyrimas.

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

- susitikimai su verslo ir (ar) vartotojų asociacijomis, skirti aptarti jų įsitraukimą į taikaus ginčų nagrinėjimo procedūras;
  - pasiūlymų dėl galimų verslo mediacijos mechanizmų rengimas;
- pažangių elektroninių paslaugų Lietuvos vartotojams diegimas įgyvendinant projektą „Europos Sąjungos Elektroninio vartotojų ginčų sprendimo platformos integravimas į nacionalinę Vartotojų teisių informacinę sistemą“.

**5. Projekto dėl dvejetainių produktų dvigubos kokybės įgyvendinimas.**

Direktorė

Neringa Ulbaitė