



## **VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS**

TVIRTINU

Valstybinės  
vartotojų teisių apsaugos  
tarnybos direktorė

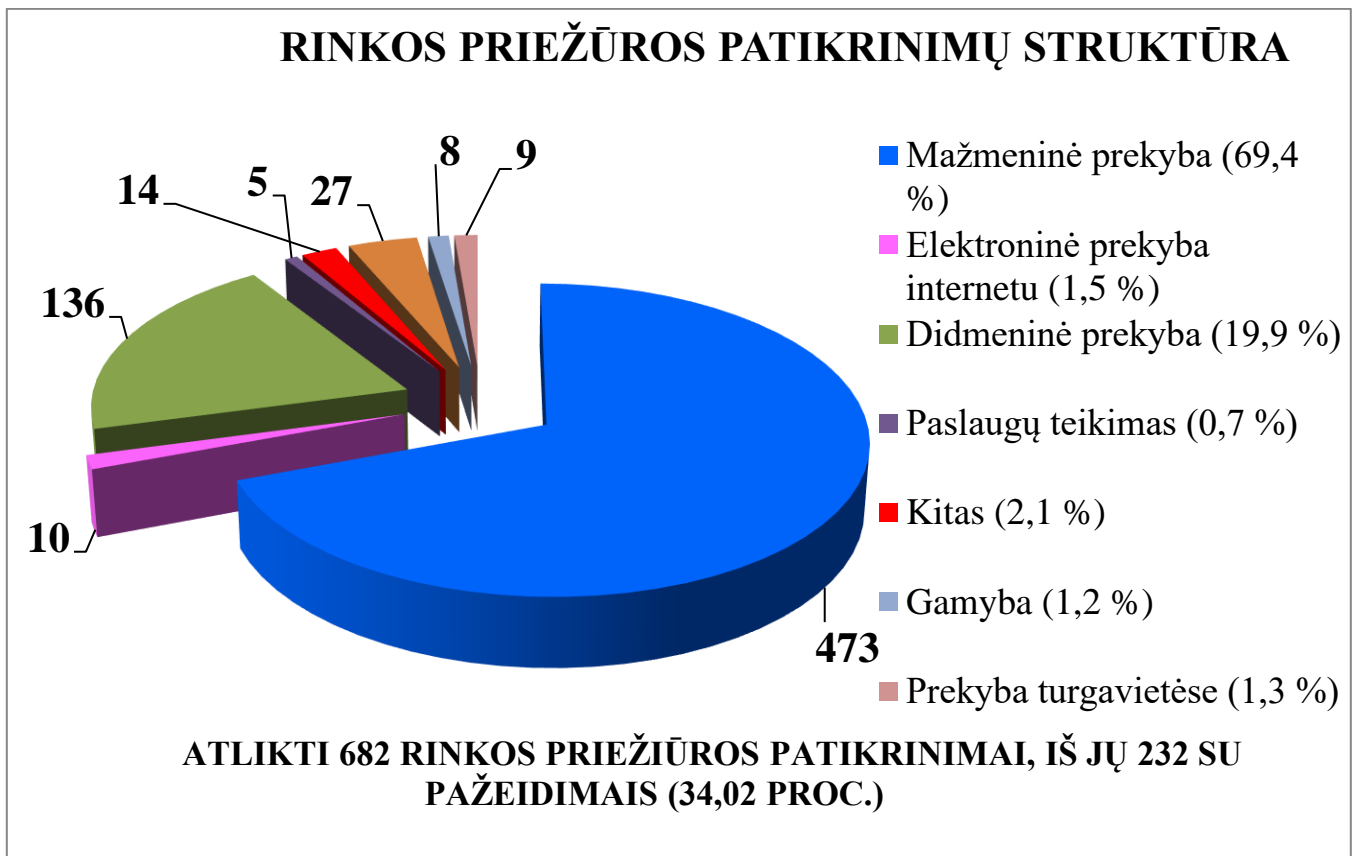
Neringa Ulbaitė

## **2020 M. I KETVIRČIO RINKOS PRIEŽIŪROS ATASKAITA**

2020-06-15

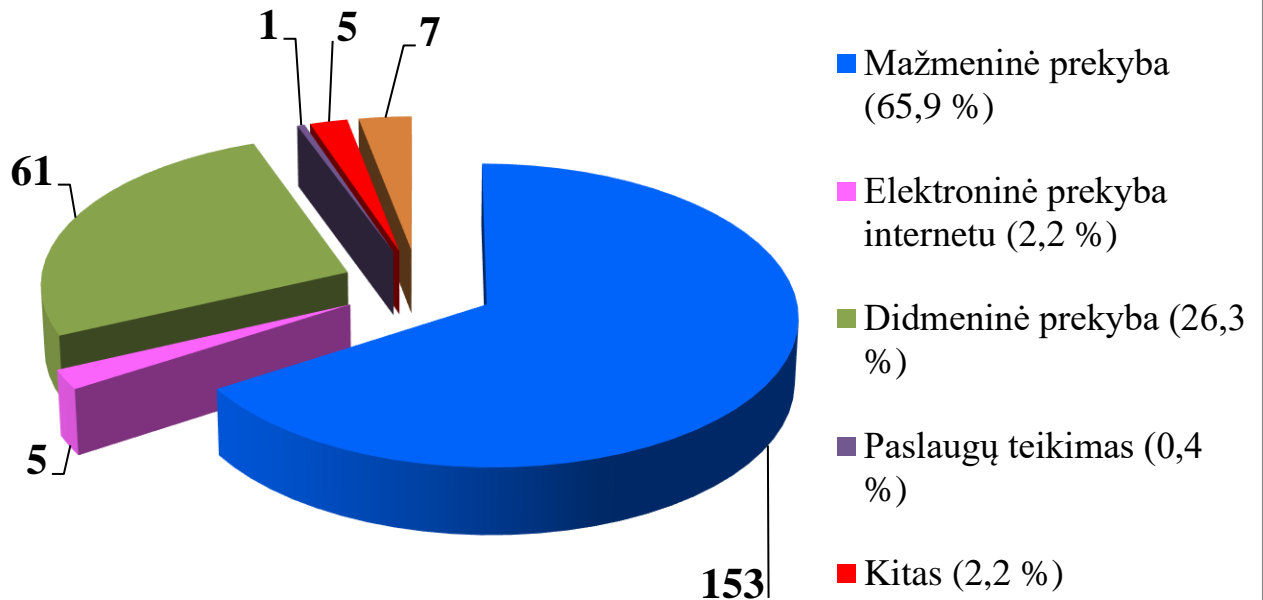
### 2020 m. I-jo ketvirčio rinkos priežiūros rezultatai

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 ir 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.



1 pav. Bendra Tarnybos atliktų 2020 m. I ketvirčio patikrinimų struktūra.

### RINKOS PRIEŽIŪROS PATIKRINIMŲ STRUKTŪRA, KAI BUVO NUSTATYTI PAŽEIDIMAI



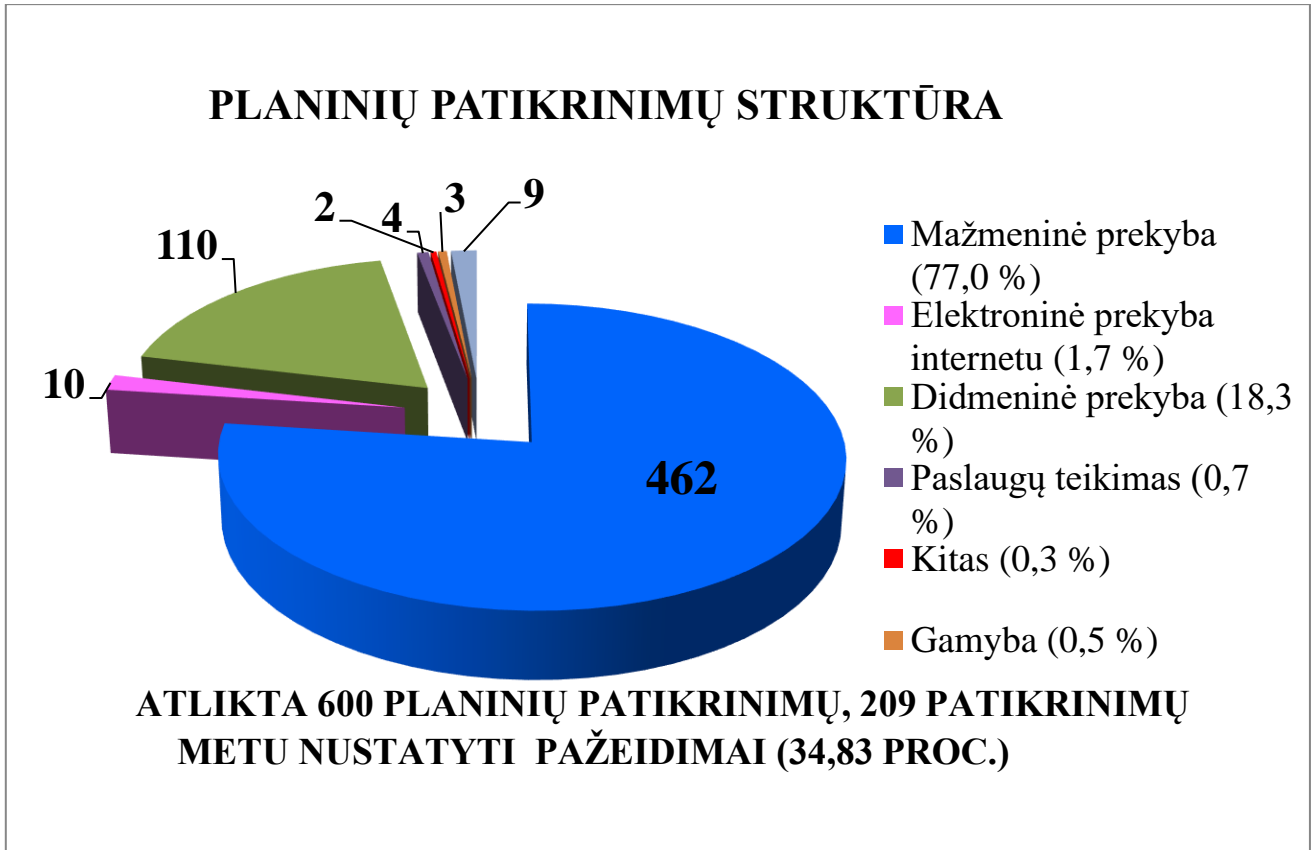
### 232 RINKOS PRIEŽIŪROS PATIKRINIMAI, KURIŲ METU NUSTATYTI PAŽEIDIMAI (34,02 PROC. VISŲ RINKOS PRIEŽIŪROS PATIKRINIMŲ)

2 pav. Bendra Tarnybos atliktų 2020 m. I ketvirčio rinkos priežiūros patikrinimų, kurių metu buvo nustatyti pažeidimai, struktūra.

2020 m. I ketvirtį Tarnyba atliko 682 įvairių gaminių ir paslaugų grupių rinkos priežiūros patikrinimus. 232 patikrinimų metu (34,02 proc.) buvo nustatyti pažeidimai. 637 (193 patikrinimai su pažeidimais) patikrinimai atlikti nagrinėjant vartotojų skundus, t. y. teiktos Gaminio / paslaugos vertinimo išvados nagrinėjant vartojimo ginčus ne teismo tvarka, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo VI skirsnio nustatyta tvarka (toliau – Išvados). Patikrinimai, kai buvo teikiamos išvados, sudarė 48,29 proc. visų atliktų patikrinimų (1319). Rinkos priežiūros patikrinimai 2020 m. I ketvirtį sudarė 51,71 proc. visų atliktų patikrinimų.

Tikrinant mažmeninės prekybos įmones (buvo atlikti 473 rinkos priežiūros patikrinimai), 153 patikrinimų metu buvo nustatyti neatitikimai teisės aktų reikalavimams (32,35 proc. visų šios grupės patikrinimų). Tikrinant didmeninę prekybą atlikti 136 patikrinimai ir 61 patikrinimo metu nustatyti

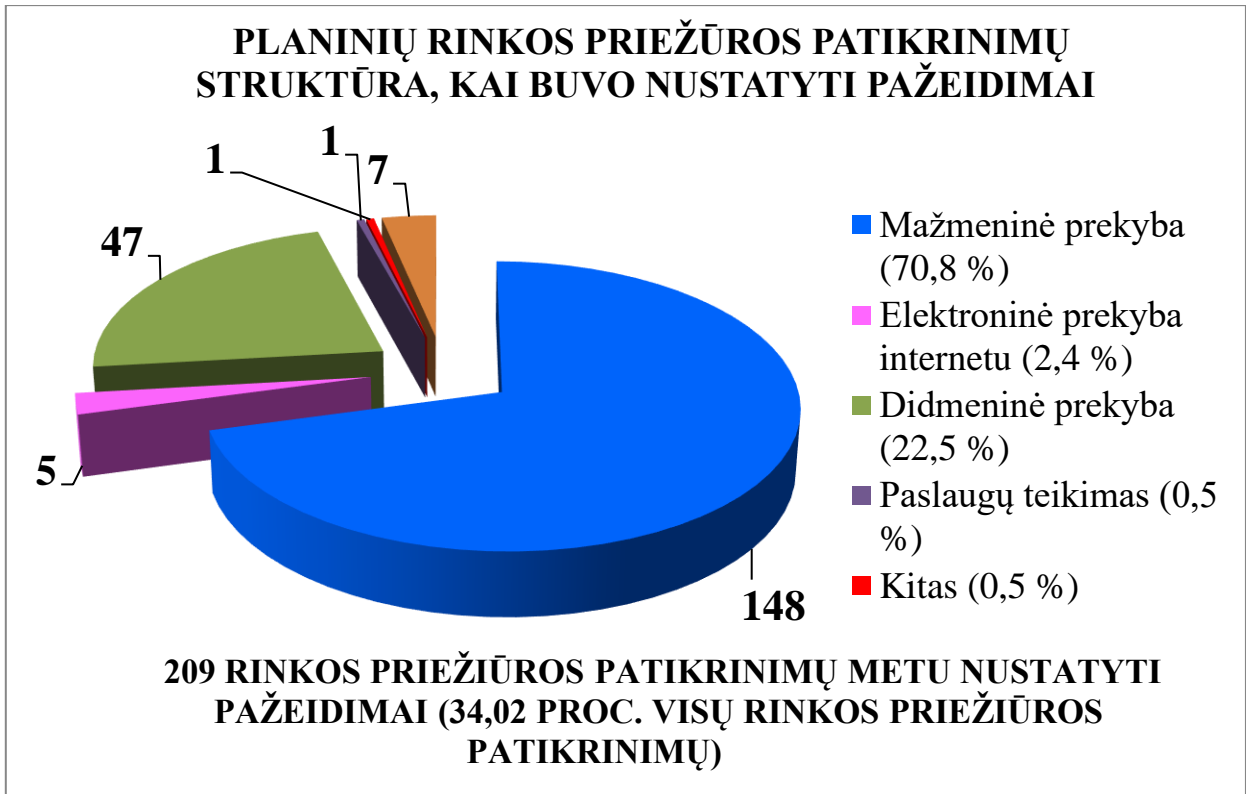
pažeidimai (44,85 proc. visų šios grupės patikrinimų). Elektroninė prekyba internetu (gaminių atitikties saugos, ženklavimo ir privalomiesiems reikalavimams patikrinimai) buvo tikrinta 10 kartų ir pažeidimai nustatyti 5 patikrinimų metu (50 proc. visų šios grupės patikrinimų). Paslaugų teikimas buvo tikrintas 5 kartus, vieno patikrinimo metu buvo nustatyti pažeidimai (20 proc. visų šios grupės patikrinimų). Prekyba turgavietėje buvo tikrinta 9 kartus, 7 patikrinimų metu buvo nustatyti pažeidimai (77,78 proc. visų šios grupės patikrinimų).



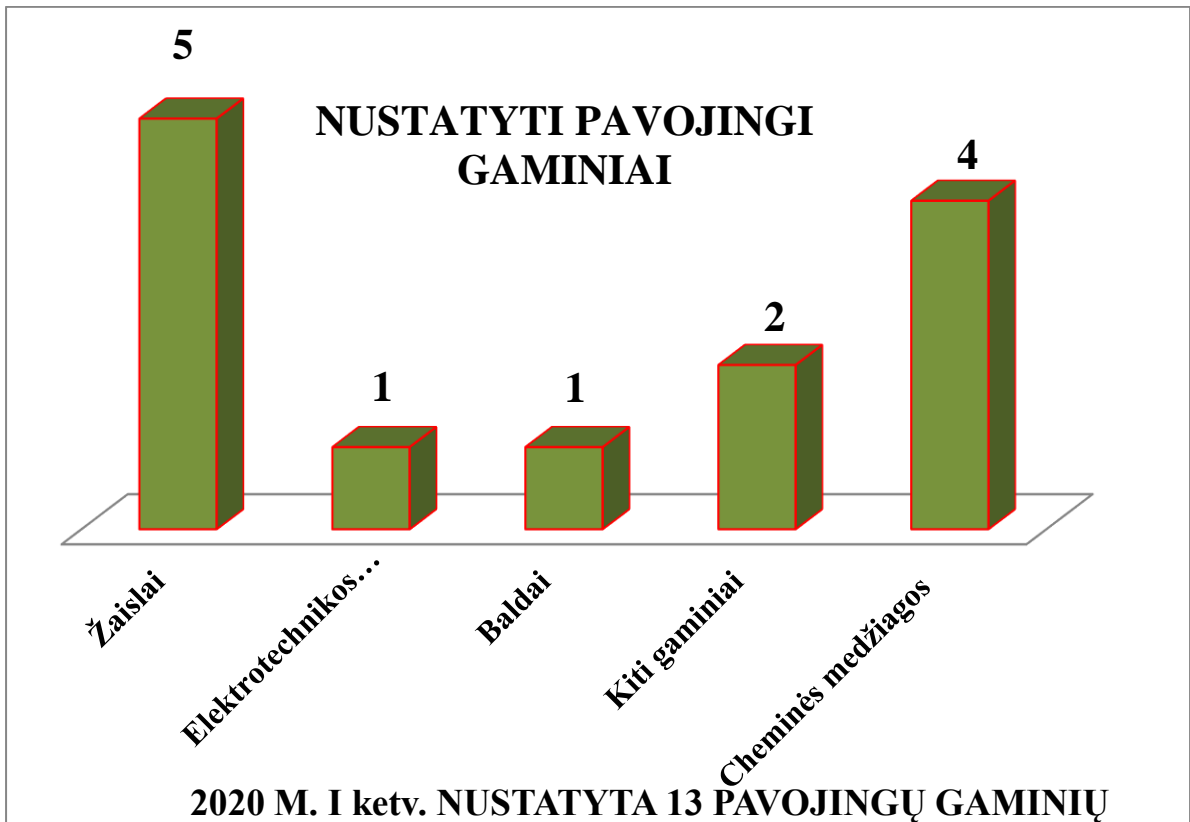
3 pav. Bendra Tarnybos atliktų 2020 m. I ketvirčio planinių rinkos priežiūros patikrinimų struktūra.

Gamybos įmonės buvo tikrinamos 8 kartus ir pažeidimų patikrinimų metu nenustatyta.

2020 m. I-jį ketvirtį 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, 27 kartus dalyvavo konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo komisijų veikloje. Tabako gaminių sunaikinimo komisijų veikloje Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus specialistai dalyvavo 19 kartų, Šiaulių regiono rinkos priežiūros skyrius – 8 kartus, o Kauno ir Klaipėdos regiono rinkos priežiūros skyrių specialistai konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo komisijų veikloje nedalyvavo.

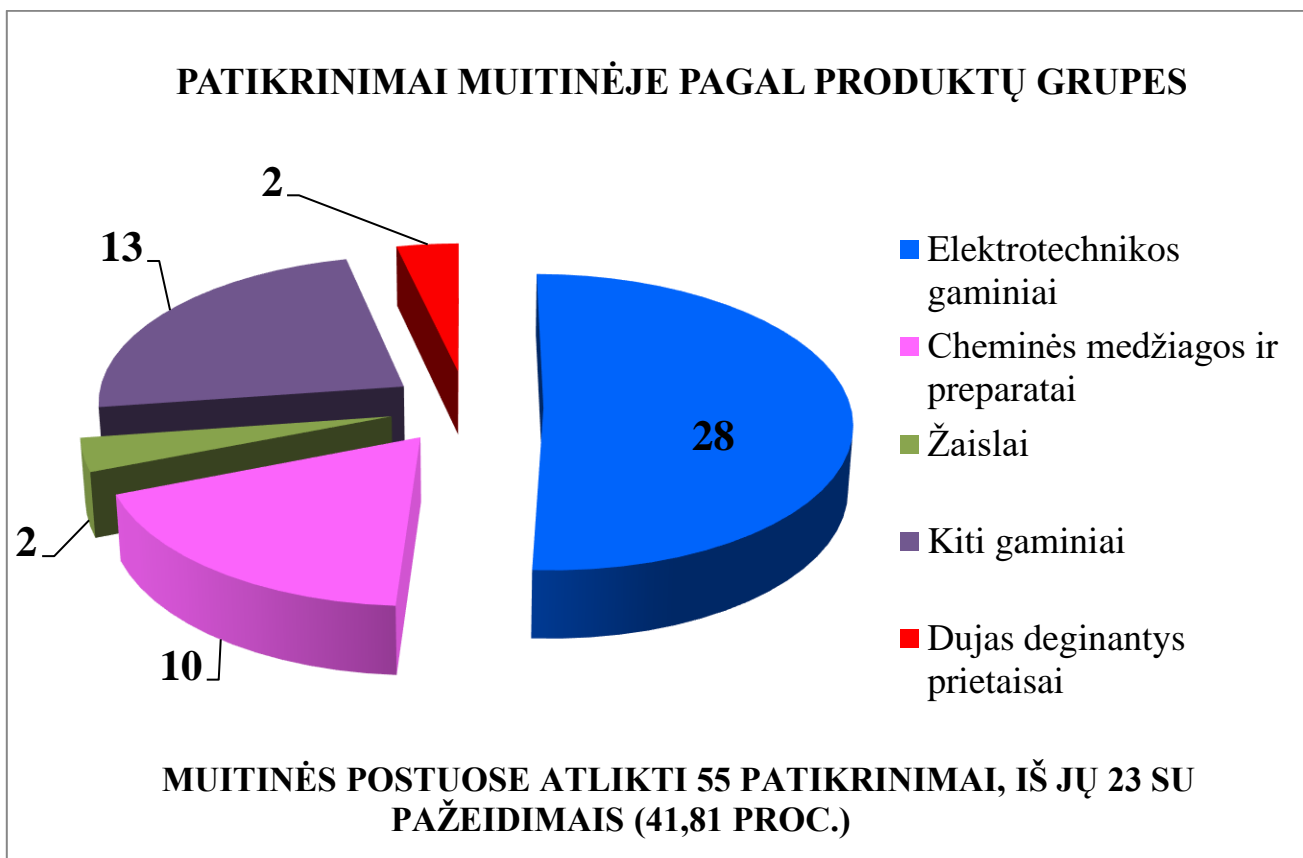


4 pav. Bendra Tarnybos atliktų 2020 m. I ketvirčio planinių rinkos priežiūros patikrinimų, kurių metu buvo nustatyti pažeidimai, struktūra.



5 pav. 2020 m. I-jį ketvirtį nustatyti nesaugūs gaminiai pagal tipus.

2020 metų I-jį ketvirtį Tarnybos specialistai nustatė ir paskelbė 13 nesaugių gaminių: 5 nesaugūs žaislai, 4 cheminės medžiagos, 1 nesaugus baldas, 1 nesaugus elektrotechnikos gaminy ir 2 kiti nesaugūs gaminiai (vaikų nešynė ir vonios kilimėlis). 148 kartus buvo tikrinama informacija apie ES nustatytus nesaugius gaminius, kuriuos nustatė kitos valstybės, o informacija buvo paskelbta Bendrijos skubaus keitimosi informacija sistemoje RAPEX. Keturis kartus nustatyta, kad buvo prekiaujama nesaugiais gaminiais.



6 pav. 2020 m. I-jį ketvirtį muitinės postuose atliktų Tarnybos patikrinimų struktūra pagal gaminių grupes.

2020 m. I-jį ketvirtį muitinėje atlikti 55 patikrinimai, kurių metu buvo vertinama iš trečiųjų šalių įvežamų gaminių sauga ir atitiktis privalomiesiems reikalavimams. Atliekant 23 (41,81 proc. atliktų patikrinimų) patikrinimus, buvo nustatyti pažeidimai. Daugiausiai buvo tikrinami elektrotechnikos gaminiai – 28 patikrinimai, 12 patikrinimų (42,85 proc.) metu buvo nustatyti pažeidimai; cheminės medžiagos ir preparatai – 10 patikrinimų, 8 patikrinimų (80,0 proc.) metu buvo nustatyti pažeidimai; žaislai – 2 patikrinimai, 1 patikrinimo (50,0 proc.) metu buvo nustatyti pažeidimai.

Vykdamt sektorinę nacionalinę 2020 metų rinkos priežiūros programą, Tarnyba 2020 metais atrinko ir išbandė 124 bandinius. Juos išbandžius laboratorijose, 20 bandinių buvo nustatyti su pažeidimais, t. y. gaminiai neatitiko jiems nustatytų privalomųjų reikalavimų.

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

2020 m. I-jį ketvirtį patikrinimų metu buvo naudojamas 21 kontrolinis klausimynas, 2019 m. pabaigoje – 25 kontroliniai klausimynai. „Dviejų datų taisyklės“ nuostatos taikomos kontrolinių klausimynų peržiūros atveju (ši nuostata įteisinta Tarnybos direktoriaus įsakymu). Kontroliniai klausimynai viešai paskelbti Tarnybos interneto svetainėje ir VšĮ „Versli Lietuva“ paslaugų ir gaminių kontaktinio centro skiltyje. Apie kontrolinius klausimynus informuojama planinių mokymų-seminarų ūkio subjektams metu ir 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, kai tikrinami ir pirmus metus veiklą vykdančys ūkio subjektai. Tarnyba kasmet pasitvirtina mokymų-seminarų verslininkams planą, kuriuo vadovaudamasi organizuoja įvairių sričių mokymus ūkio subjektams. Mokymai organizuojami nemokamai.

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

Deklaracija dėl pirmų verslo metų (pagalba verslo pirmokui) pasirašyta 2011-09-14. 2020 m. I-jį ketvirtį 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, atliekant priežiūros funkcijas mažinama ūkio subjektams tenkanti administracinė našta, riboti priežiūros institucijų finansiniai ir žmogiškieji ištekliai nukreipiami didžiausios rizikos prevencijai, priežiūros reikalavimai

verslui tampa labiau suprantami, lengviau ir patogiau prieinami, esamo priežiūros reguliavimo keitimas ar naujo įvedimas tampa prognozuojamas, skatinamas priežiūros institucijų tarnybinis bendradarbiavimas.

### **Rinkos priežiūros reglamentavimas ir priemonės tikslui pasiekti**

Ne maisto produktų rinkos plėtojasi labai sparčiai, todėl nacionalinėms valdžios institucijoms visoje ES ir Lietuvoje kyla vis didesnių problemų, susijusių su produktų saugos rinkos priežiūra. 2008 m. liepos 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 765/2008, nustatantis su gaminių prekyba susijusius akreditavimo ir rinkos priežiūros reikalavimus bei panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 339/93 (OL 2008 L 218, p. 30), įpareigoja rinkos priežiūros institucijas tikrinti gaminių savybes atliekant fizinę jų apžiūrą, dokumentų ir laboratorinį mėginių tikrinimą, gaminiams, keliantiems didelę riziką, taikyti rinkos ribojimo priemones (uždrausti arba apriboti, pašalinti iš rinkos ar susigražinti), informuoti Europos Komisiją ir ES valstybes nares apie pavojų keliančius gaminius, atsižvelgti į nustatytus rizikos vertinimo principus, skundus, bendradarbiauti su verslininkais.

2018 m. lapkričio 15 d. Lietuvos Respublikos Seimui priėmus Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo Nr. VIII-1206 pakeitimo įstatymą, 2019 m. gegužės 1 d. įsigaliojo nauja Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo redakcija. Šiame įstatyme aiškiai ir proporcingai paskirstomos prievolės, nustatytos atsižvelgiant į kiekvieno tiekimo ir platinimo procese dalyvaujančio ekonominės veiklos vykdytojo (gamintojo, importuotojo, įgaliotojo atstovo, platintojo, paslaugos teikėjo) vaidmenį. Produktų gamintojams, įgaliotiesiems atstovams, importuotojams, platintojams ir paslaugų teikėjams sužinojus, kad gaminys ar paslauga yra pavojinga, nustatoma prievolė nedelsiant, ne vėliau kaip per 3 kalendorines dienas nuo šios aplinkybės sužinojimo dienos, apie tai informuoti vartotojus, vartotojų organizacijas, Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir atitinkamos srities rinkos priežiūros institucijas. Taip pat įstatyme nustatomos rinkos priežiūros institucijų taikomos rinkos ribojimo priemonės ir aiškiai reglamentuojama administracinė atsakomybė pagal Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodeksą ir atsakomybės pagal Produktų saugos įstatyme nustatytų reikalavimų nesilaikymą. Siekiant užtikrinti rinkos priežiūros veiksmingumą ir ekonominių sankcijų prevencinę funkciją, padidintos baudos už Produktų saugos įstatymo pažeidimus. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir kitos rinkos priežiūros institucijos (jų pareigūnai) vykdys rinkos priežiūrą. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nagrinėja šio įstatymo pažeidimus ir skirs šiame įstatyme nustatytas baudas ar įspėjimus.

Didelę įtaką rinkos priežiūros rezultatams padarė dėl COVID-19 viruso paskelbtas karantinas. Dėl karantino metu paskelbtų apribojimų buvo sumažintas patikrinimų skaičius, tačiau buvo atliekama daugiau patikrinimų tikrinant buitines ir asmens apsaugines kaukes bei dezinfekcinius skysčius.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1333, vykdant ne maisto produktų (gaminių ir paslaugų) rinkos priežiūrą, numato šias funkcijas:

pagal kompetenciją prižiūri, ar rinkai tiekiami ne maisto produktai atitinka ne maisto produktų saugą, kokybę, ženklumą, informacijos apie ne maisto produktus teikimą nustatančių teisės aktų



reikalavimus ir analizuoja šių teisės aktų reikalavimų neatitinkančių ne maisto produktų priežiūros duomenis;

suderinusi su suinteresuotomis institucijomis, tvirtina metinius ne maisto produktų rinkos priežiūros planus;

atlieka pavojingų ne maisto produktų pašalinimo iš rinkos priežiūrą;

atlieka ne maisto produktų saugos, kokybės ekspertizes, bandymus ir / ar tyrimus;

vertina ne maisto produktų pavojingumo riziką;

nagrinėja asmenų pranešimus, skundus ne maisto produktų rinkos priežiūros klausimais, imasi reikiamų priemonių iškilusiems klausimams spręsti;

teikia konsultacijas ir informaciją, rengia metodines rekomendacijas asmenims ne maisto produktų rinkos priežiūros klausimais, įgyvendina kitas prevencijos priemones, padedančias užtikrinti ne maisto produktų rinkos priežiūrą;

kuria ir tvarko ne maisto produktų rinkos priežiūros duomenų bazes;

teikia kompetentingoms institucijoms informaciją apie ne maisto produktų rinkos priežiūrą;

pagal kompetenciją prižiūri, kaip laikomasi Lietuvos Respublikos tabako, tabako gaminių ir su jais susijusių gaminių kontrolės įstatymo, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo, Lietuvos Respublikos sprogmenų apyvartos kontrolės įstatymo nustatytų reikalavimų;

pagal kompetenciją dalyvaudama įgyvendinant Lietuvos Europos Sąjungos politiką ir bendradarbiaudama su užsienio valstybių institucijomis, tarptautinėmis organizacijomis vartotojų teisių apsaugos ir ne maisto produktų rinkos priežiūros srityse:

rengia ir derina Lietuvos Respublikos poziciją Europos Sąjungos institucijose, jų komitetuose ir darbo grupėse nagrinėjamaiais klausimais, taip pat derina kitų valstybės institucijų parengtas pozicijas;

užtikrina efektyvų atstovavimą Lietuvos interesams Europos Sąjungos institucijose, jų komitetuose ir darbo grupėse, kitose tarptautinėse organizacijose;

pagal kompetenciją įgyvendina Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 765/2008, nustatantį su gaminių prekyba susijusius akreditavimo ir rinkos priežiūros reikalavimus ir panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 339/93 (OL 2008 L 218, p. 30–47);

organizuoja ir atlieka keitimąsi informacija su Europos Komisija ir Europos Sąjungos valstybėmis narėmis Bendrijos skubaus keitimosi informacija sistemoje (RAPEX sistema);

įgyvendina tiesioginio taikymo Europos Sąjungos teisės aktus dėl ne maisto produktų saugos, kokybės, ženklinimo, informacijos apie ne maisto produktus teikimo;

atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų jai pavestas funkcijas.

Tarnyba, vykdydama ūkio subjektų veiklos priežiūrą, prisideda saugant šias visuomenines vertybes: ūkinės veiklos laisvę (laisvė verstis ekonomine veikla); iniciatyvos laisvę (įgyvendinti įvairius ekonominio pobūdžio siekius); ūkio subjektų lygiateisiškumą; laisvę priimti ūkinei veiklai reikalingus sprendimus ir keisti veiklos pobūdį; sąžiningos konkurencijos laisvę; galimybę

nekliudomai pertvarkyti ūkio subjektus ar likviduoti esančius; laisvę be dirbtinių kliūčių patekti į rinką ir iš jos pasitraukti; vartotojų ekonominę gerovę (vartotojų, perkančių ir vartojančių produktus ir paslaugas, ekonominiai interesai už paslaugą ar prekę mokėti tiek, kiek jos pagrindai atitinka rinkoje konkrečios paslaugos ar prekės vertę); žmogaus sveikatą; nepilnamečių sveikatą; vartotojų ekonominę gerovę ne maisto srityje (vartotojų, perkančių ir vartojančių ne maisto produktus, ekonominiai interesai už paslaugą ar prekę, nesusijusią su maistu, mokėti tiek, kiek jos pagrindai atitinka rinkoje konkrečios paslaugos ar prekės vertę).

Žmogaus sveikata – minėta vertybė, numatyta Tarnybos nuostatų 10.10 punkte, 2008 m. liepos 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (EB) Nr. 765/2008, nustatančiame su gaminių prekyba susijusius akreditavimo ir rinkos priežiūros reikalavimus (toliau – Reglamentas (EB) Nr. 765/2008), Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatyme ir kituose Lietuvos Respublikos bei Europos Sąjungos teisės aktuose.

Nepilnamečių sveikata – vaikai priskiriami rizikingiausiai vartotojų grupei, nes vaikams skirtiems ne maisto gaminiams taikomi aukštesni saugos reikalavimai. Minėta vertybė įtvirtinta Tarnybos nuostatų 10.10 punkte, Reglamente (EB) Nr. 765/2008, Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatyme ir kituose Lietuvos Respublikos bei Europos Sąjungos teisės aktuose.

Tarnybos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1333, 2 punkte nurodyta, kad Tarnybos paskirtis – įgyvendinti valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos, ne maisto produktų rinkos priežiūros ir turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros srityse.

Tarnybos nuostatų 8 punkte nurodyta, kad Tarnybos veiklos tikslai yra užtikrinti vartotojų teisių apsaugą reguliuojančių teisės aktų įgyvendinimą, užtikrinti rinkos priežiūrą ne maisto produktų srityje reguliuojančių teisės aktų įgyvendinimą ir dalyvauti įgyvendinant Lietuvos Europos Sąjungos politiką bei bendradarbiauti su užsienio valstybių institucijomis, tarptautinėmis organizacijomis vartotojų teisių apsaugos ir ne maisto produktų rinkos priežiūros srityse.

Tarnybos vykdomos pagrindinės priemonės tikslams užtikrinti:

1. Suformuluotas aiškus priežiūros veiklos tikslas. Įdiegti ir matuojami veiklos rodikliai, nustatytos jų siektinos reikšmės. Veiklos rodikliai skelbiami priežiūros institucijų interneto svetainėse. Pasiektos veiklos rodiklių reikšmės įtrauktos į metinę veiklos ataskaitą.

2. Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos patikrinimų tvarkos aprašas, kuris nustato vykdomų ūkio subjektų veiklos patikrinimų atlikimo pagrindus, patikrinimų atlikimo ir jų rezultatų įforminimą, vykdant ne maisto gaminių ir paslaugų rinkos priežiūrą (šiuo metu parengtas naujas dokumento projektas). Taip pat įsakymais patvirtinti atliekamų patikrinimų rūšių sąrašai, prioritetinės sritys bei ūkio subjektų priežiūros nurodymai.

Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos Tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kiekvienais kalendoriniais metais vykdomos stebėsenos, taip pat ir reklamos bei nesąžiningos komercinės veiklos

sričių, (monitoringo) tvarką. Taisyklėse nurodyti konkretūs tikrinimo metu atliekami veiksmai, stebėsenos (monitoringo) vykdymo tvarka.

3. Tarnyboje patikrinimai planuojami atsižvelgiant į ūkio subjektų ir produktų rizikos vertinimą. Planai paskelbti Tarnybos interneto svetainėje. Mažos rizikos grupei (I gr.) 2019 m. pradžios duomenimis priklausė 6745 ūkio subjektai.

4. 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 ir susitikimuose su verslininkais rinkos priežiūros klausimais, taip pat televizijos ir radijo laidose. Vykdomos ūkio subjektų apklausos apie patikrinimo metu naudojamus kontrolinius klausimynus.

5. 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. Taip priežiūros reikalavimai verslui tampa labiau suprantami, lengviau ir patogiau prieinami.

Konsultacijos teikiamos ir vertinamųjų vizitų metu, kai 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.

6. Tešiant verslo priežiūros institucijų pertvarką, kurios pagrindinis tikslas – tapti verslo konsultantėmis, o ne baudėjomis (Memorandumas dėl mažareikšmių ženklavimo neatitikimų), Tarnybos specialistai, atlikdami patikrinimus, vadovaujamosi Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintomis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ženklavimo mažareikšmiškumo taikymo, vykdančios ūkio subjektų veiklos priežiūrą, rekomendacijomis, kurios yra paskelbtos viešai Tarnybos svetainėje, t. y. vienodai vertinami mažareikšmių teisės aktų reikalavimų pažeidimai.

7. Deklaracija dėl pirmų verslo metų (pagalba verslo pirmokui) pasirašyta 2011-09-14. Pirmus metus veikiantys ūkio subjektai tikrinami ir konsultuojami vertinamųjų vizitų metu. Vertinamojo vizito metu pateikiama informacija, kur ūkio subjektas turėtų kreiptis iškilus klausimams, susijusiems su institucijos prižiūrima sritimi; radus pažeidimus, juos fiksuoti, tačiau netaikyti poveikio priemonių, jei tam nėra rimto pagrindo – nenustatyta reikšminga žala visuomenei, kitų asmenų interesams ar pavojus aplinkai; konsultuoti ūkio subjektą visais jo prašomais klausimais. Nuoroda į Deklaraciją patalpinta Tarnybos interneto svetainėje. 2018 m. patikrinus pirmus metus veikiančius ūkio subjektus, poveikio priemonės nebuvo taikomos. Ūkio subjektai laiku pašalino nustatytus neatitikimus.

## 8. Grįžtamasis ryšis.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka ūkio subjektų apklausas.

Apklausa „Ūkio subjektų, teigiančių, kad priežiūros institucijos konsultacija buvo naudinga, padėjo suprasti teisės aktus ir jų laikytis“ bus atliekama metų pabaigoje, nupirkus paslaugą „Verslo subjektų apklausos“ – metinė rodiklio reikšmė bus pateikta metų veiklos ataskaitoje.

Apklausa „Kontrolinių klausimynų naudojimo vertinimas“ atliekama visą ketvirtį, o fiksuojama (apibendrinama) pasibaigus ketvirčiui.

Apklausa „Ūkio subjektų, vykdančių veiklą pirmus metus, anketa“ atliekama visą ketvirtį, o fiksuojama (apibendrinama) pasibaigus ketvirčiui.

Tarnybos interneto svetainėje patalpinta Apklausa „Kontrolinių klausimynų įvertinimas“ – galioja nuo 2015-01-01 iki 2018-12-31. Rezultatai realiu laiku yra pasiekiami svetainės administratoriams.

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.

## **1. Problemos, su kuriomis susiduriame vykdydami rinkos priežiūrą, ir jų sprendimo būdai.**

Didėjantis nesaugių ir reikalavimų neatitinkančių gaminių kiekis rinkoje (tai parodo ir ataskaitoje pateikti rezultatai) iškreipia konkurenciją ir kelia riziką vartotojams. Daugelis ekonominės veiklos vykdytojų ignoruoja gaminiams taikomas taisykles dėl informacijos apie teisės aktų reikalavimus stokos arba sąmoningai siekia konkurencinio pranašumo. Reikalingos efektyvios priemonės, kurių dėka operatyviai būtų nustatomi rinkoje esantys nesaugūs gaminiai (daugiau ir tikslingai atlikti bandymus bei dalyvauti ES organizuojamose produktų saugos tikrinimo programose, kurių metu išbandomi gaminiai) ir taikomos tokios atgrasymo priemonės, kad ūkio subjektai daugiau resursų skirtų realizuojamų produktų savikontrolei. Rinkos priežiūros institucijoms, taip pat ir Tarnybai, dažnai trūksta lėšų tam, kad galėtų operatyviai atlikti bandymus. Bandymų atlikimas perkamas paskelbus viešą konkursą ir tai reikalauja papildomo laiko bei nukelia laboratorinių bandymų atlikimą ir produktų saugos patikrą. Lėšos, skiriamos bandymams atlikti nedidėja, todėl siekiama atlikti privalomus bandymus (pagal kuriuos teikiamos ataskaitos ES (naftos produktai, lakieji organiniai junginiai, tabako ir pan. gaminiai) ir prekių bandymus pačiose rizikingiausiose srityse.

Įmonės dažnai veikia tiek Lietuvoje, tiek ES ir visame pasaulyje, o modernios tiekimo grandinės sparčiai vystosi. Ypač elektroninės prekybos srityje, Tarnybai sunku atsekti ir paimti bandymams Lietuvoje parduodamus bei į ES importuotus reikalavimų neatitinkančius gaminius ir nustatyti už tuos gaminius atsakingą ekonominės veiklos vykdytoją ES teritorijoje. Manome, kad šias problemas sumažins atsirasianti galimybė pirkti prekes anonimiškai ir platesnis bendravimas su muitinėmis, ypač vykdant bendrą Baltijos šalių rinkos priežiūros institucijų ir muitinių projektą dėl iš trečiųjų šalių įvežamų prekių kontrolės. Tokie pasikeitimai ir iniciatyvos sustiprins esamą rinkos priežiūros veiklos sistemą, skatins bendrus kelių valstybių narių rinkos priežiūros institucijų veiksmus, pagerins keitimąsi informacija ir skatins rinkos priežiūros programų koordinavimą, sustiprins į ES rinką patenkančių gaminių kontrolę ir užtikrins glaudesnę rinkos priežiūros institucijų ir muitinių bendradarbiavimą.

Tarnyba tikisi, kad pasiūlyme dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo nustatomos produktams taikomų Sąjungos derinamųjų teisės aktų laikymosi ir vykdymo užtikrinimo taisyklės ir procedūros, ir iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentai (ES) Nr. 305/2011, (ES) Nr. 528/2012, (ES) 2016/424, (ES) 2016/425, (ES) 2016/426 ir (ES) 2017/1369 numatyta pareiga Rinkos priežiūros institucijoms ne rečiau nei kas 3 metus rengti Nacionalines rinkos priežiūros strategijas, kurios turi apimti reikalavimų neatitinkančių gaminių vertinimą, nustatytas prioritетines sritis, šiose srityse planuojamus ES teisės aktų reikalavimų užtikrinimo veiksmus, bendradarbiavimo su kitomis rinkos priežiūros institucijomis ir bendrų veiksmų įvertinimą, strategijos įgyvendinimo stebėsenos programą ir kt. leis išgryninti veiksmus, kuriais siekiama apsaugoti vartotojus nuo nesaugių ir nekokybiškų ne maisto produktų.

Siekiant, kad ekonominės veiklos vykdytojai neignoruoūt gaminiams ir paslaugoms taikomų reikalavimų ir operatyviai gautų ar galėtų gauti informaciją apie ne maisto produktams taikomus teisės aktų reikalavimus bei jų pakeitimus, būtina plačiau panaudoti Tarnybos interneto svetainės galimybes (ypač informuoti apie Tarnybos taikomus klausimynus ir galimybę susipažinti su VVTAT teisės aktų teminiu sąvadu) ir kelti Tarnybos darbuotojų kvalifikaciją. Tarnyboje Ūkio subjektų priežiūrą atliekantys darbuotojai priimami, atsižvelgiant į jų kompetenciją tam tikroje ne maisto produktų srityje, dažnai žinios būna teorinės, o patirties priežiūros srityje turi ne visi. Atkreiptinas dėmesys, kad darbuotojų vidiniai mokymai pagal atskiras ne maisto produktų sritis užtikrintų aukštesnę darbuotojų kompetenciją ir profesionalumą atliekant ūkio subjektų priežiūrą, todėl prieš pradėdant sudėtingas tikslines rinkos priežiūros programas, esant galimybėms, reikėtų rengti darbuotojų mokymus. Taip pat, kuo didesni Tarnybos ištekliai turėtų būti skiriami ūkio subjektų informavimui, aktyviam konsultavimui ir kitų prevencinių priemonių taikymui, nes tai yra priemonės, kurios užtikrina taikomų reikalavimų įgyvendinimą ir pagrindinio priežiūros tikslo pasiekimą.

Dabartiniu metu Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje trūksta tam tikrų sričių specialistų (statybos ir chemijos produktų, kosmetikos gaminių). Tai apsunkina savalaikį ir kokybišką konsultavimą. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje suteikiama galimybė

pateikti klausimą bet koku aktuali klausimu tiek vartotojams, tiek ūkio subjektams, taip pat viešinant VVTAT veiklą visada nurodoma, kad, norint gauti išsamesnę informaciją, galima kreiptis papildomai, tačiau dėl kai kurių sričių specialistų stokos, atsakymų parengimas užtrunka.

Skatinant ūkio subjektų savireguliaciją ne maisto produktų saugos srityje ir siekiant mažinti kontroliuojančių institucijų administracinę naštą verslui, Tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1-55 „Dėl Ūkio subjekto, siekiančio būti įtrauktu į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos „Baltąjį sąrašą ne maisto produktų srityje“ vertinimo komisijos sudarymo, dokumentų formų ir informacijos vertinimo kriterijų patvirtinimo“ buvo patvirtinta Deklaracijos forma ir Produktų saugos rizikos valdymo anketa (toliau – Anketa), ūkio subjektams sudarytos galimybės deklaruoti savo veiklos atitiktį nustatytiems reikalavimams produktų saugos srityje. Anketą gali pildyti ūkio subjektai, norintys pateikti į „Baltąjį sąrašą“ ir teikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai duomenis, įgalinančius atlikti vertinimą pagal nustatytus kriterijus. Atlikus gautų Anketų analizę pagal nustatytus vertinimo kriterijus, atrenkami ūkio subjektai, kurių rizikingumo lygis produktų saugos valdymo srityje žemiausias ir galima mažiausiai intensyvi valstybinė priežiūra. Tarnybos direktoriaus įsakymu turėtų būti tvirtinamas ir pavišintas „Baltasis sąrašas“ įmonių, pripažintų tinkamai valdančiomis teikiamų į rinką produktų saugą. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba iš savo pusės įsipareigoja šių ūkio subjektų netikrinti 2 metus, išskyrus išimtinius atvejus (žala visuomenei ar žmogaus sveikatai nelaimingo atsitikimo metu dėl ūkio subjekto platinamo pavojingo produkto ar teikiamos paslaugos). Tokiu atveju, ūkio subjektas netenka „Baltojo sąrašo“ privilegijų ir automatiškai iš jo pašalinamas, o Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba imasi visų priemonių, kad užkirstų kelią realiai keliamai grėsmei. 2018 m. buvo tik trys įmonės, kurios pageidavo, būti įtrauktos į šį sąrašą, todėl būtina plačiau informuoti Ūkio subjektus apie įtraukimo į „Baltąjį sąrašą“ teikiamą naudą, taip pat ir apie tai, kokias prievoles tai užkrauna, t. y. per verslo asociacijas ir tiesiogiai ūkio subjektams išplatinti Anketą, siekiant ūkio subjektams sudaryti galimybes deklaruoti savo veiklos atitiktį nustatytiems reikalavimams produktų saugos srityje. Siūlome ateityje numatyti viešos prieigos „Baltojo sąrašo“ plėtrai sukūrimą.

#### **Tarnybos veiklos prioritetai vykdant rinkos priežiūrą 2020 metais:**

Kontrolinių klausimynų taikymo plėtra;

Ūkio subjektų ir vartotojų konsultavimo ir informavimo plėtra;

Rinkos priežiūros tikslinio planavimo, remiantis rizikos vertinimu, tobulinimas;

Ūkio subjektų savireguliaciją produktų saugos valdymo srityje skatinimas: skatinti ūkio subjektus būti įtrauktiems į įmonių „Baltąjį sąrašą“ (per verslo asociacijas ir tiesiogiai ūkio subjektams išplatinti Anketą, siekiant ūkio subjektams sudaryti galimybes deklaruoti savo veiklos atitiktį nustatytiems reikalavimams produktų saugos srityje);

Dalyvavimas Europos Sąjungos projektuose (PROSAFE, Baltijos šalių ir kita), teikiant pirmenybę tiems projektams, kurių metu būna išbandomi atrinkti gaminiai;

Dažnesnis tikrinimas prekių, kurios platinamos internetu arba parduodamos ne prekybai skirtose vietose;

Didesnis patikrinimų ir bandinių atrinkimo skaičiaus planavimas, vykdant tikslines rinkos priežiūros programas.

Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo

skyriaus vedėjas

Arvydas Naina

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos  
2020 m. I-jo ketvirčio Rinkos priežiūros  
ataskaitos 1 priedas

**PATIKRINIMAI PAGAL NE MAISTO PRODUKTŲ GRUPES**

Gminių grupės, paslaugų srities pavadinimas	Iš viso	
	Atlikta patikrinimų	Nustatyta pažeidimų
Mediena ir medienos produktai	14	1
Asmeninės apsauginės priemonės	19	14
Baldai ir baldinės medžiagos	11	4
Biocidiniai produktai	15	8
Cheminės medžiagos ir preparatai	45	29
Dujas deginantys prietaisai	9	1
Dujų balionai	13	2
Elektrotechnikos gaminiai	80	31
Kiti gaminiai	32	11
Kosmetikos gaminiai	36	13
Mašinos	18	5
Mokykliniai vadovėliai ir kitos knygos	1	1
Mokyklinės prekės	9	1
Naftos produktai	50	3
Nauji karšto vandens katilai	3	
Odos gaminiai ir avalynė	13	4
Pakuotės	18	4
Paprasti slėginiai indai		
Plovikliai	31	23
SND balionai	77	13
Slėginiai įrenginiai	3	
Statybos produktai	57	27
Tabakas ir tabako gaminiai	38	2
Tekstilės gaminiai	11	4
Transporto priem. pakartotinės apdailos produktai	2	1
Transporto priemonių sudėtinės dalys	10	3
Trąšos		



Vaikų vežimėliai	1	
Žaislai	52	22
Žiebtuvėliai	11	5
<b>Iš viso gaminių grupių:</b>	679	232
Cheminio valymo ir skalbimo paslaugos	1	
Kitos paslaugos	1	
Mažmeninės prekybos organizavimo paslaugos	1	
<b>Iš viso paslaugų grupių:</b>	3	
<b>Iš viso:</b>	682	232