

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos teisingumo ministro
2013 m. balandžio 26 d.
įsakymu Nr. 1R-119

**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS
2013-ŪJŲ METŲ VEIKLOS PLANAS**

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir / ar indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. litų) |
|--|---|---|--|---|-------------------|---------------------------|
| Programa 02 001: PASLAUGOS GYVENTOJAMS IR VERSLUI | | | | | | |
| 01.01.01. | Įgyvendinti vartotojų teisių apsaugą ir konsultuoti verslo subjektus, vykdant teisės aktuose įtvirtintas funkcijas. | Priemonės įgyvendinimą koordinuoja direktoriaus pavaduotoja Ž. Kazakevičienė | | | | 3 390,0 |
| | | Vykdyti teisingumo ministro valdymo sričių 2013–2015 m. strateginio veiklos plano įgyvendinimo priemones, numatytas Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (toliau –Tarnyba) 2013 m. <i>Užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą.</i> | Pardavėjų ir paslaugų teikėjų, vykdančių Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimus, priimtus išnagrinėjus vartotojų, pardavėjų ir paslaugų teikėjų ginčus ne teismo tvarka, skaičiaus didėjimas. 1 proc., palyginti su 2012 m. | Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis, Bendrųjų reikalų departamento direktorius D. Slavickas. | 2013 m. | |
| | | | Konsultacijų verslo subjektams skaičiaus didėjimas. 1 proc., palyginti su 2012 m. | Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Ekonominių | 2013 m. | |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir / ar indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. litų) |
|-----------------|-----------------------|--|---|--|-------------------|---------------------------|
| | | | | interesų departamento direktorius M. Močiulskis, Bendrųjų reikalų departamento direktorius D. Slavickas. | | |
| | | <p><i>Tinkamai derinti vartotojų ir verslo subjektų interesus:</i></p> <p>Vykdyti vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimą.</p> | Taikiai išspręstų vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų dalis nuo bendro nagrinėtų ginčų skaičiaus. 43 proc. | <ul style="list-style-type: none"> <i>Vartotojų teisių apsaugos įstatymas</i> – Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis. <i>Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas</i> – Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika. | 2013 m. | |
| | | Vykdyti vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę. | Priimtų nutarimų dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo skaičius. 125 vnt. | Teisėkūros ir personalo skyriaus vedėja A. Kaušylienė. | 2013 m. | |
| | | Rengti ir platinti informaciją vartotojams ir verslo subjektams apie vartotojų teises ir jų gynimą | Vykdytų visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonių skaičius | Vyriausiasis specialistas (viešiesiems ryšiams) V. Ūsas. | 2013 m. | |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir / ar indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. litų) |
|-----------------|-----------------------|--|---|---|-------------------|---------------------------|
| | | visuomenės informavimo priemonėse. | žiniasklaidoje. 205 vnt. | | | |
| | | | Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis. 54 proc. (duomenys iš kasmet Tarnybos užsakymu vykdomų tyrimų). | Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis. | | |
| | | Vykdyti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos įgyvendinimo priemones, numatytas Tarnybai 2013 metams. | Įvykdytos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos 2013 metų įgyvendinimo priemonės. Įvykdymas –100 proc. | Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė. | 2013 m. | |
| | | Teikti teisinės išvadas dėl kitų institucijų parengtų teisės aktų projektų. | Laiku pateiktos pastabos ir pasiūlymai dėl kitų institucijų pateiktų derinti teisės aktų projektų. | Teisėkūros ir personalo skyriaus vedėja A. Kaušylienė. | 2013 m. | |
| | | Vykdyti vartotojų viešojo intereso gynimą. | 1. Laiku pateiktos išvados teismams pagal visus gautus teismų prašymus. 2. Atlikta vartojimo sutarčių stebėseną (monitoringas) elektroninės prekybos srityje. 11 sutarčių. | Teisėkūros ir personalo skyriaus vedėja A. Kaušylienė. | 2013 m. | |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir / ar indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. litų) |
|-----------------|-----------------------|--|--|---|-------------------|---------------------------|
| | | Nagrinėti vartotojų ir kitų asmenų prašymus (skundus) pagal Viešojo administravimo įstatymą. | Išnagrinėtų vartotojų ir kitų asmenų raštiškų prašymų (skundų) skaičius. 700 vnt. | Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis, Bendrųjų reikalų departamento direktorius D. Slavickas. | 2013 m. | |
| | | Konsultuoti vartotojus ir kitus asmenis. | Atsakytų vartotojų ir kitų asmenų kreipimūsi, pateiktų žodžiu, telefonu, elektroniniu paštu, skaičius. 9900 vnt. | Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis, Bendrųjų reikalų departamento direktorius D. Slavickas. | 2013 m. | |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir / ar indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. litų) |
|-----------------|-----------------------|--|--|---|-------------------|---------------------------|
| | | Įstatymų nustatytais atvejais taikyti sankcijas komercinės veiklos subjektams. | <p>1. Išnagrinėtų Produktų saugos įstatymo ir Maisto įstatymo pažeidimo bylų procentinė išraiška nuo einamaisiais metais turimų bylų. Įvykdymas – 80 proc.</p> <p>2. Išnagrinėtų Reklamos įstatymo, Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų bylų procentinė išraiška nuo einamaisiais metais turimų bylų. Įvykdymas – 80 proc.</p> | <i>Produktų saugos įstatymas, Maisto įstatymas</i> – Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika; <i>Reklamos įstatymas ir Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas</i> Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis, l. e. Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjos pareigas K. Grigaitė. | 2013 m. | |
| | | Tobulinti vartotojų teisių apsaugą statybos srityje. | Pateiktas pasiūlymas Teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatymo projektui dėl valstybės institucijų funkcijų sprendžiant vartotojų ir juridinių asmenų ginčus dėl statinių ir statybos darbų kokybės. | Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis, l. e. Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjos pareigas K. Grigaitė. | | |
| | | Analizuoti ir skelbti informaciją apie vartotojų teisių apsaugos padėtį | Apibendrinta ir Tarnybos interneto svetainėje paskelbta valstybės ir savivaldybių | Vyriausiais specialistas (viešiesiems ryšiams) V. Ūsas, Bendrųjų reikalų | 2013 m. | |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir / ar indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. litų) |
|-----------------|---|--|--|--|-------------------|---------------------------|
| | | Lietuvoje. | institucijų pateikta informacija pagal Informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarkos aprašą. Įvykdymas – 2013 m. balandžio 15 d. | departamento direktorius D. Slavickas, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis. | | |
| | | Dalyvauti Europos Tarybos ir Europos Komisijos komitetų ir darbo grupių posėdžiuose, Europos Sąjungos ir tarptautinių vartotojų teisių apsaugos organizacijų susitikimuose ir bendrojoje veikloje. | 1. Įgyvendintų tarptautinių bendradarbiavimo projektų ir kitų bendrosios veiklos priemonių skaičius. 1 vnt. 2. Europos Sąjungos darbo grupių ir komitetų pasitarimų, susitikimų, kuriuose dalyvavo Tarnybos atstovai, skaičius. 30 vnt. | L. e. Tarptautinių ir ES reikalų koordinavimo skyriaus vedėjo pareigas A. Gasiūnaitė. | 2013 m. | |
| | | Tobulinti vadybos sistemą ir didinti jos rezultatyvumą pagal LST EN ISO 9001:2008 standarto reikalavimus. | 1. Kokybės vadybos sistemos vidaus auditų planavimo dokumentų skaičius. 1 vnt. 2. Atlikta kokybės vadybos sistemos vertinamoji analizė. 1 vnt. | L. e. Turto valdymo ir logistikos skyriaus vedėjo pareigas S. Padarauskienė. | 2013 m. | |
| 01.01.02. | Teikti konsultacijas ir tarpininkauti sprendžiant vartotojų ginčus su | Priemonės įgyvendinimą koordinuoja Tarnybos direktorius F. Petrauskas | | | | 235,0 |
| | ginčus su | Konsultuoti vartotojus, nagrinėti jų skundus ir tarpininkauti sprendžiant jų ginčus su pardavėju (paslaugos teikėju) dėl | Europos vartotojų centre išnagrinėtų vartotojų skundų skaičius – 255 vnt. Europos vartotojų centre gautų ir atsakytų | Europos vartotojų centro direktorius. | 2013 m. | |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir / ar indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. litų) |
|-----------------|--|--|---|---|-------------------|---------------------------|
| | pardavėju (paslaugos teikėju) dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose ES valstybėse (viešoji įstaiga Europos vartotojų centras). | netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose Europos Sąjungos valstybėse. | informacinių paklausimų skaičius. 520 vnt. | | | |
| | | Rengti ir platinti informaciją vartotojams apie jų teises, jų gynimo priemones ir būdus Lietuvoje ir kitose Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) valstybėse narėse. | Europos vartotojų centro viešinimo ir informavimo priemonių (suorganizuotų seminarų, parengtų publikacijų internete, spaudoje, reportažų radijuje, televizijoje) skaičius. 30. | Europos vartotojų centro direktorius. | 2013 m. | |
| | | Dalyvauti Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) bendroje veikloje. | Dalyvavimas Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) susitikimuose. 2 susitikimai. Dalyvavimas bendruose Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) projektuose su kitų valstybių Europos vartotojų centrais. 4 susitikimai. | Europos vartotojų centro direktorius. | 2013 m. | |
| 01.01.03. | Organizuoti vartotojų švietimą, įgyvendinant Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimą Nr. 127 „Dėl finansinės paramos vartotojų | Organizuoti, užtikrinti ir administruoti finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimą | Įvertintos programų įgyvendinimo ir projektų lėšų panaudojimo ataskaitos. 100 proc. | Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis. | 2013 m. | 58,0 |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Ištaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir / ar indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. litų) |
|-----------------|--|--|---|---|-------------------|---------------------------|
| | asociacijoms teikimo“. | | | | | |
| 02.02.03. | Parengti ir įgyvendinti Lietuvos pirmininkavimo ES Tarybai programą, pirmininkauti ir jai atstovauti santykiuose su kitomis ES institucijomis pagal Teisingumo ministerijos kompetenciją | Dalyvauti Europos Sąjungos Tarybos darbo grupių susitikimuose. | Europos Sąjungos Tarybos darbo grupių susitikimų, kuriuose dalyvavo Tarybos atstovai, skaičius. 20 komandiruočių. | L. e. Tarptautinių ir ES reikalų koordinavimo skyriaus vedėjo pareigas A. Gasiūnaitė. | 2013 m. | 42,8 |
| 02.02.05 | Organizuoti A ir B lygio susitikimus. | 2013 m. spalio mėn. Vilniuje surengti tarptautinę konferenciją vartotojų teisių apsaugos klausimais. | Surengtas renginys (B lygio renginys). | L. e. Tarptautinių ir ES reikalų koordinavimo skyriaus vedėjo pareigas A. Gasiūnaitė. | 2013 m. | 65,0 |