



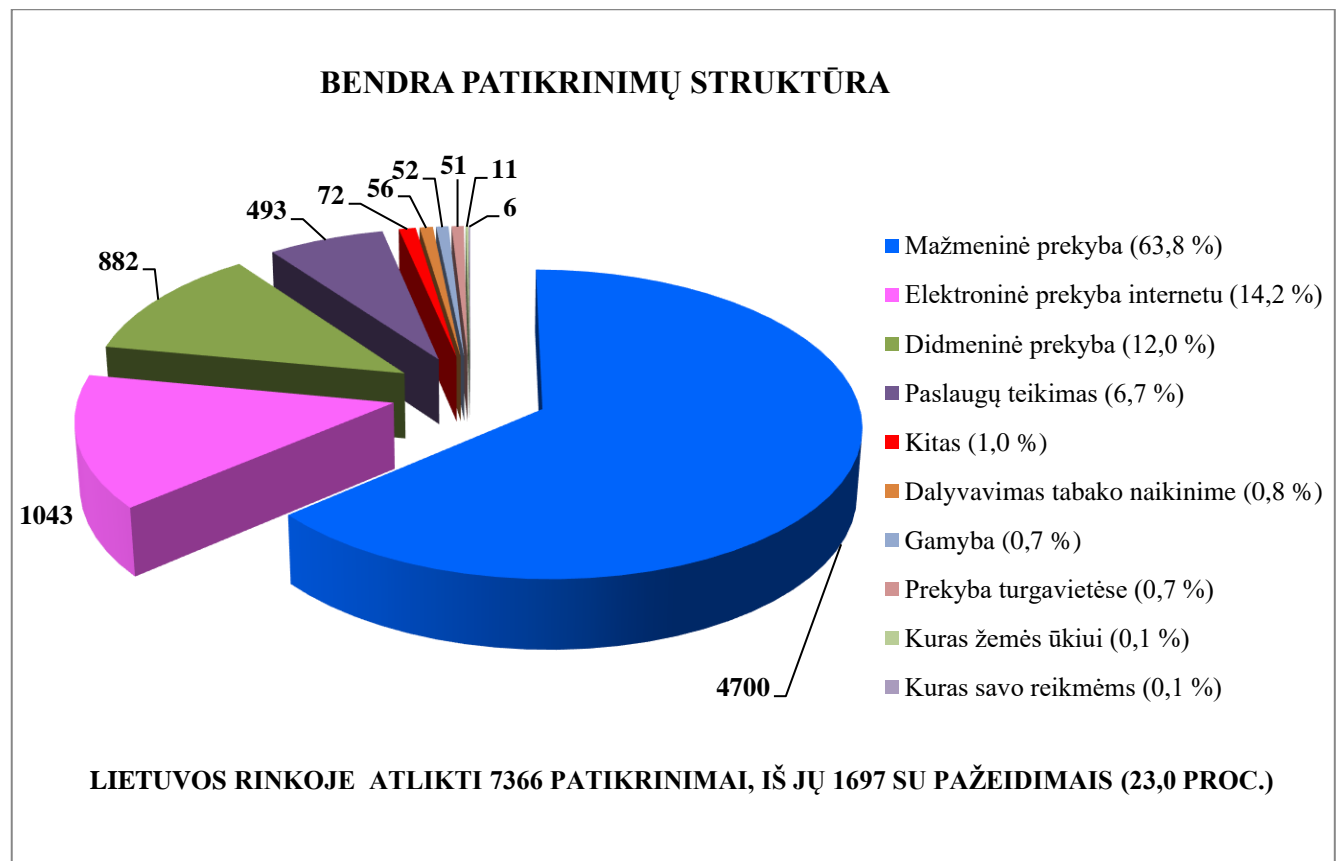
**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS**

## **2017 M. RINKOS PRIEŽIŪROS ATASKAITA**

2018-01-30  
Vilnius

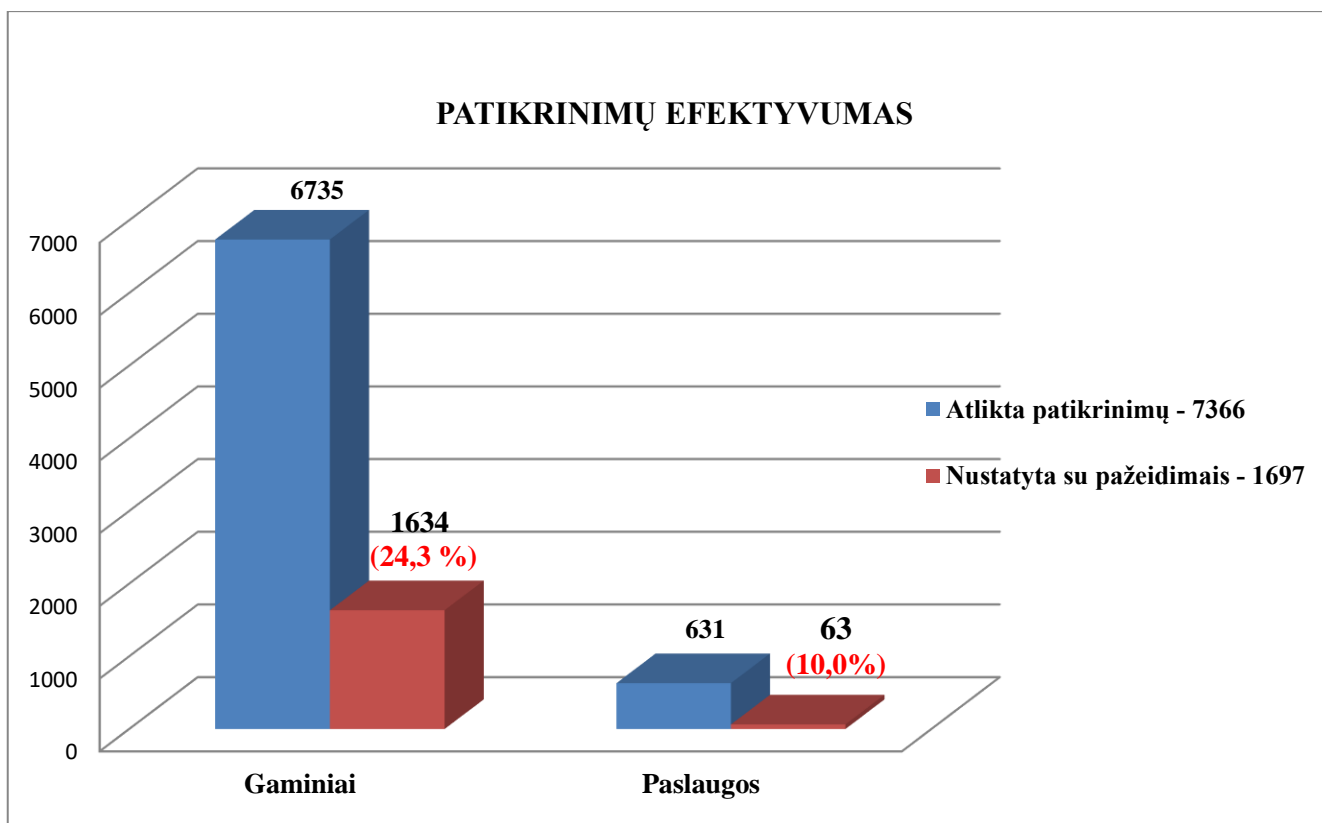
Vykdydama rinkos priežiūrą, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) vadovaujasi Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1333 patvirtintais Tarnybos nuostatais bei 2008 m. liepos 9 d. Europos Parlamento 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.

2017 m. Tarnyba atliko 7366 įvairių gaminių grupių patikrinimus ir 1697 patikrinimų metu (23 proc.) buvo nustatyti pažeidimai (2016 m. atlikti 5516 patikrinimų, su pažeidimais – 25,6 proc.). Iš 7366 atliktų patikrinimų, 4529 patikrinimai atlikti nagrinėjant vartotojų skundus ir tai sudarė 61,5 proc. nuo visų atliktų patikrinimų (2016 m. išnagrinėti 3199 skundai, tai sudarė 58,0 proc. nuo visų atliktų patikrinimų).

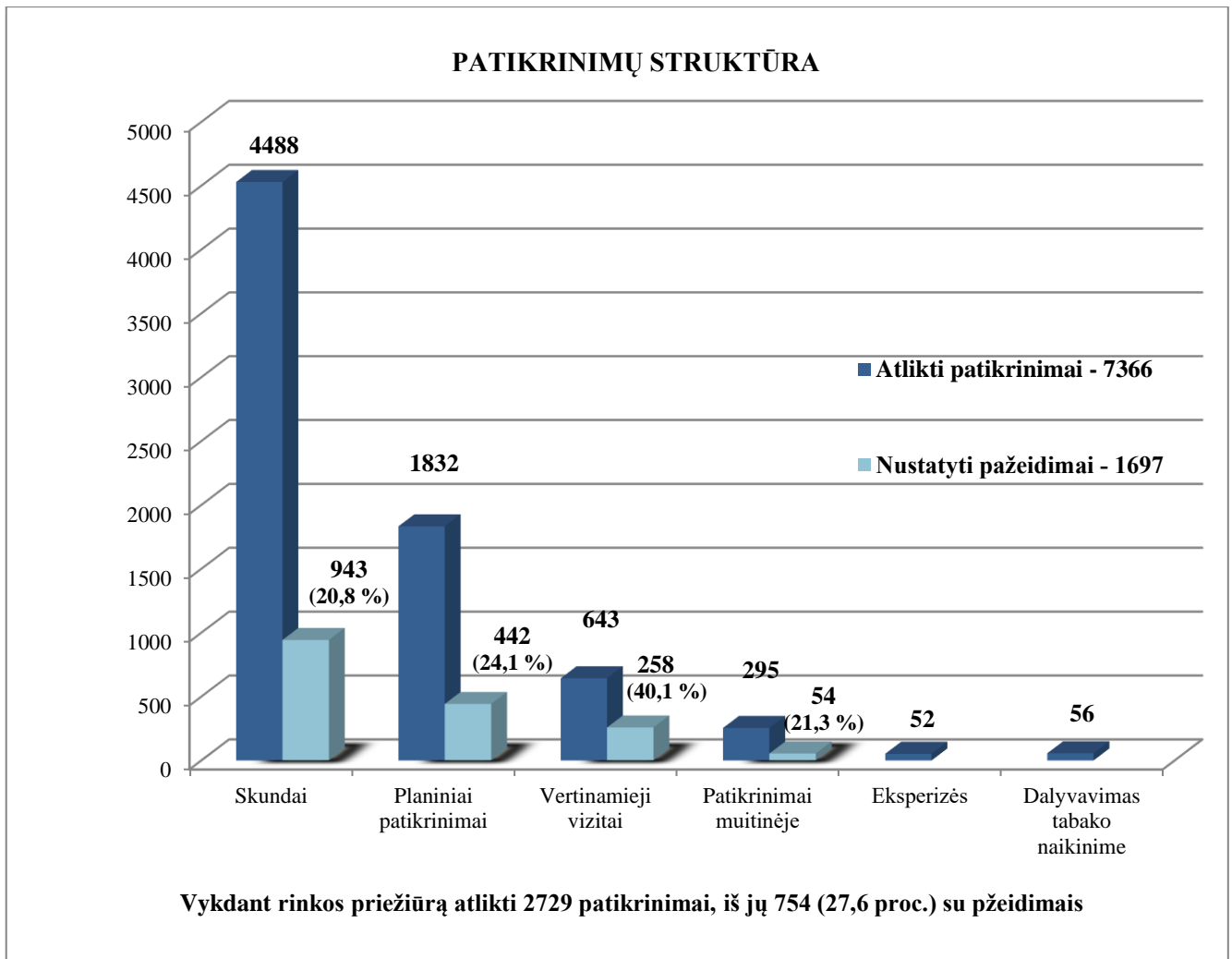


Tikrinant mažmeninės prekybos įmones buvo atlikta 4700 patikrinimų ir 1126 patikrinimų metu buvo nustatyti neatitikimai teisės aktų reikalavimams (24,0 proc., 2016 m. tikrinta 3531 įmonė, pažeidimai 28,1 proc.). Tikrinant didmeninę prekybą atlikta 882 patikrinimai ir 226 patikrinimų metu nustatyti pažeidimai (25,6 proc., 2016 m. atlikta 755 patikrinimai, 26,1 proc. su pažeidimais). Elektroninė prekyba internetu buvo tikrinta 1047 kartus (tame skaičiuje pagal vartotojų skundus) ir pažeidimai nustatyti 231 patikrinimo metu (22,1 proc., 2016 m. atlikta 557 patikrinimai, 21,2 proc. patikrinimų su pažeidimais). Tikrinant paslaugų teikimą buvo atlikta 493 patikrinimai ir neatitikimai teisės aktų reikalavimams buvo nustatyti 69 (13,1 proc., 2016 m. atlikta 374 patikrinimai, pažeidimai sudarė 14,4 proc.) patikrinimų metu. Turgavietėse 2017 m. atliktas 51 patikrinimas, iš jų su pažeidimais 27 (52,9 proc., 2016 m. atlikta 26 patikrinimai, pažeidimai sudarė 42,3 proc.).

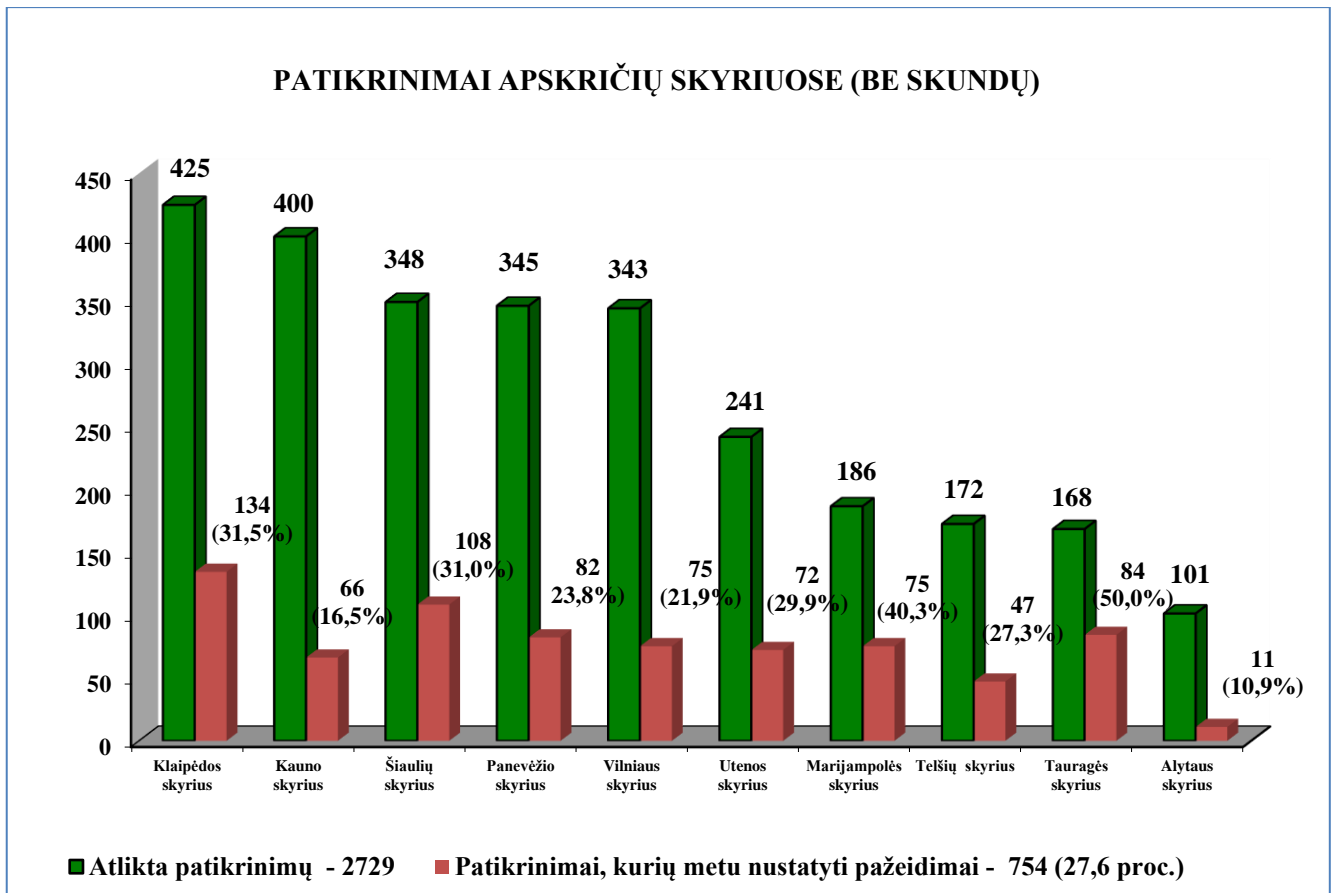
2017 m. Tarnybos specialistai, vadovaudamiesi Konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1999 m. spalio 5 d. nutarimu Nr. 1116 „Dėl Konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ nuostatomis, 56 kartus (2016 m. 72) dalyvavo konfiskuotų ir valstybės naudai perduotų tabako gaminių sunaikinimo komisijų veikloje.



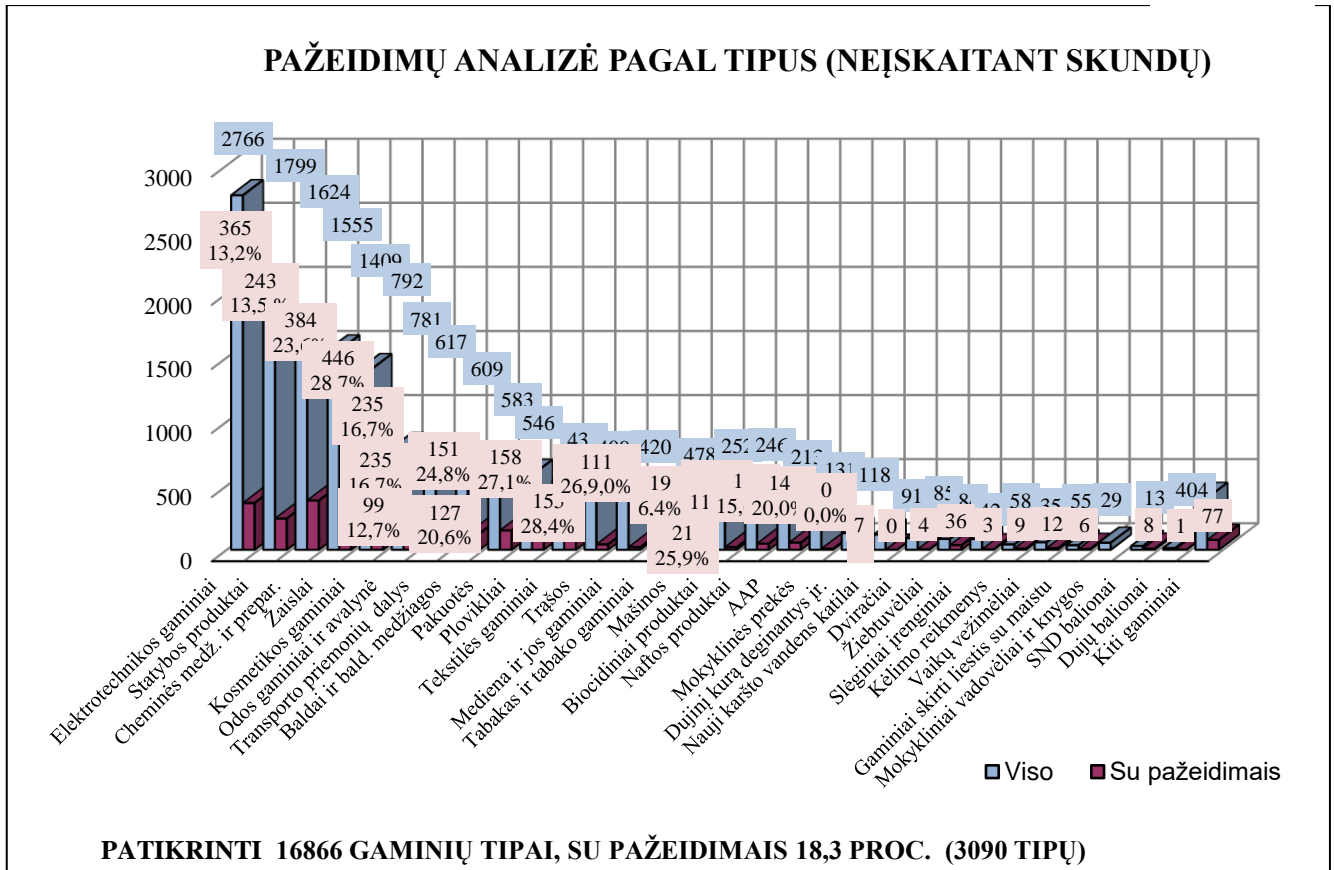
2017 m. Tarnyba atliko 6735 gaminių patikrinimus, tai 91,4 proc. visų atliktų patikrinimų (2016 m. 5142 gaminių patikrinimus, 93,2 proc. visų atliktų patikrinimų) ir 631 patikrinimą paslaugų sektoriuje – 8,6 proc. (2016 m. patikrintos 374 paslaugas teikiančios įmonės, 6,8 proc. visų atliktų patikrinimų). Gaminių patikrinimų metu nustatyti 1634 pažeidimai (24,3 proc.), paslaugų sektoriuje – 63 (10,0 proc.) pažeidimų.



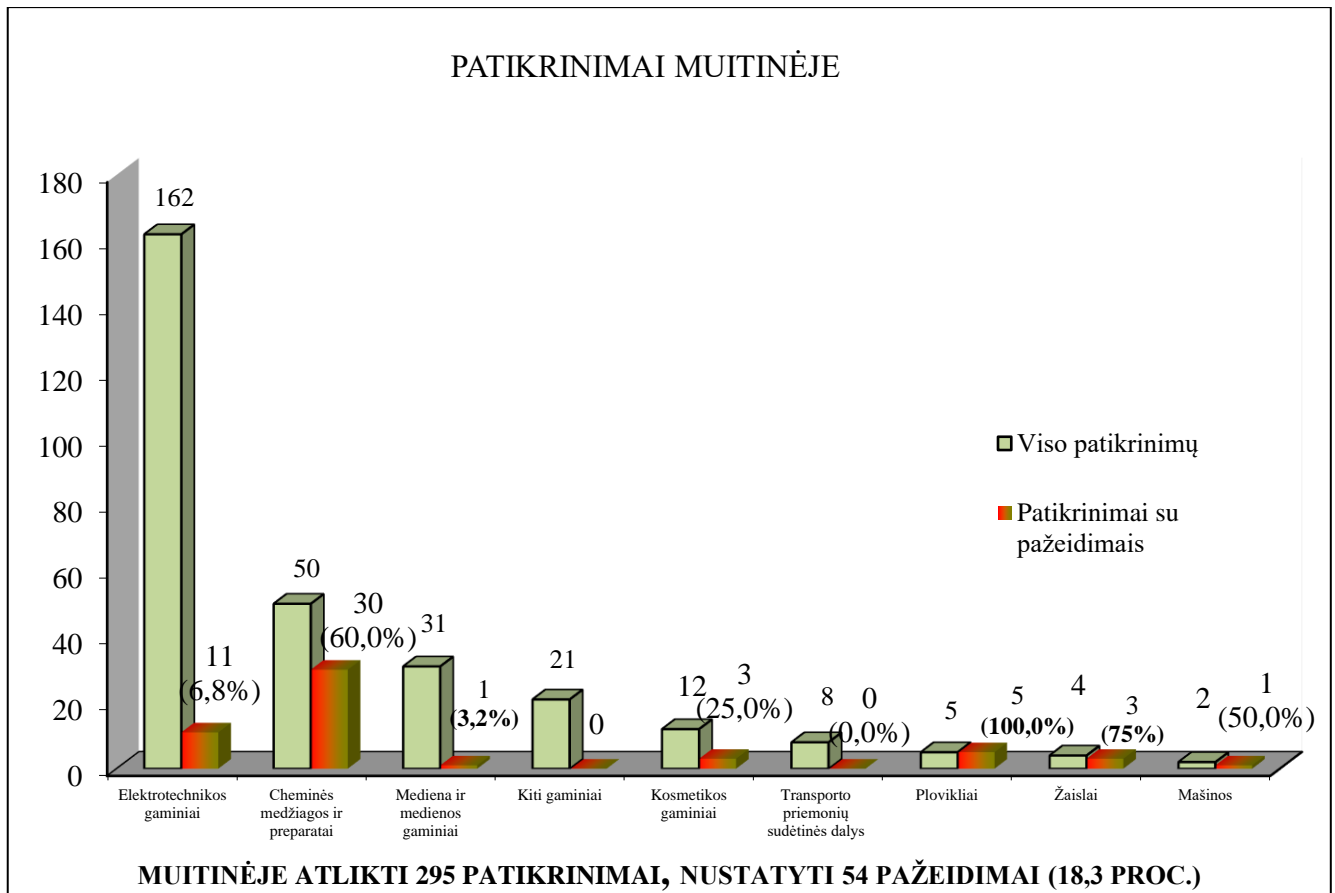
Vykiant rinkos priežiūrą 2017 m. atlikti 2729 patikrinimai, 754 patikrinimų metu (27,6 proc.) nustatyti teisės aktų reikalavimų neatitikimai (2016 m. atlikti 2252 patikrinimai, iš jų 26,3 proc. su pažeidimais). Rinkos priežiūros patikrinimai sudarė 37,0 proc. (2016 m.– 40,8 proc.) visų Tarnybos atliktų patikrinimų. Atlikus patikrinimus, už nustatytus pažeidimus surašyti 124 Lietuvos Respublikos nusižengimų kodekso pažeidimo protokolų.



2017 m. vykdant rinkos priežiūrą atlikti 2729 patikrinimai, 754 patikrinimų metu (27,6%) nustatyti teisės aktų reikalavimų neatitikimai. Daugiausiai patikrinimų atlikta Klaipėdos, Kauno, Šiaulių, Panevėžio skyriuose. Patikrinimų metu nustatomi dažniausiai pasitaikantys pažeidimai: nepateikta informacija lietuvių kalba, nepateikta naudojimo instrukcija valstybine kalba, ženklinimo reikalavimų neatitikimas, nenurodytas gamintojas arba importuotojas, prekė nepažymėta CE ženklu arba CE ženklas neatitinka reglamento reikalavimų, nenurodytos saugos frazės ir pan.

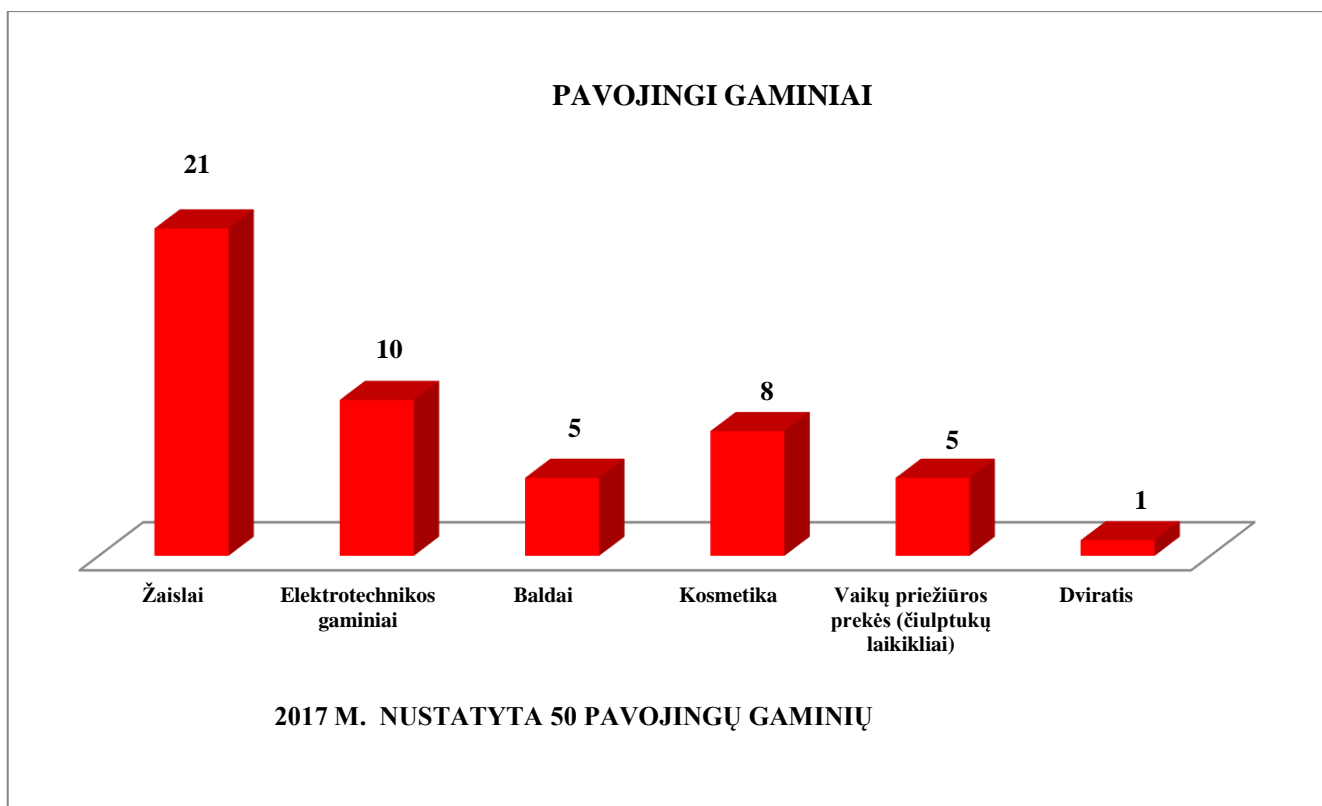


2017 m. buvo patikrinti 16 866 gaminių tipai, patikrinimo metu nustatyta 3090 tipų su pažeidimais. Daugiausiai buvo tikrinta elektrotechnikos gaminių – 2766 tipai, 365 (13,2 proc.) su pažeidimais, statybos produktų – 1799 tipai, 243 tipai (13,5 proc.) su pažeidimais, cheminių medžiagų ir preparatų – 1624 tipai, 384 (23,6 proc.) su pažeidimais, žaislų – 1555 tipai, 446 tipai (28,7 proc.) su pažeidimais, kosmetikos gaminių – 1409 tipai, 235 tipai (16,7 proc.) su pažeidimais ir t. t.

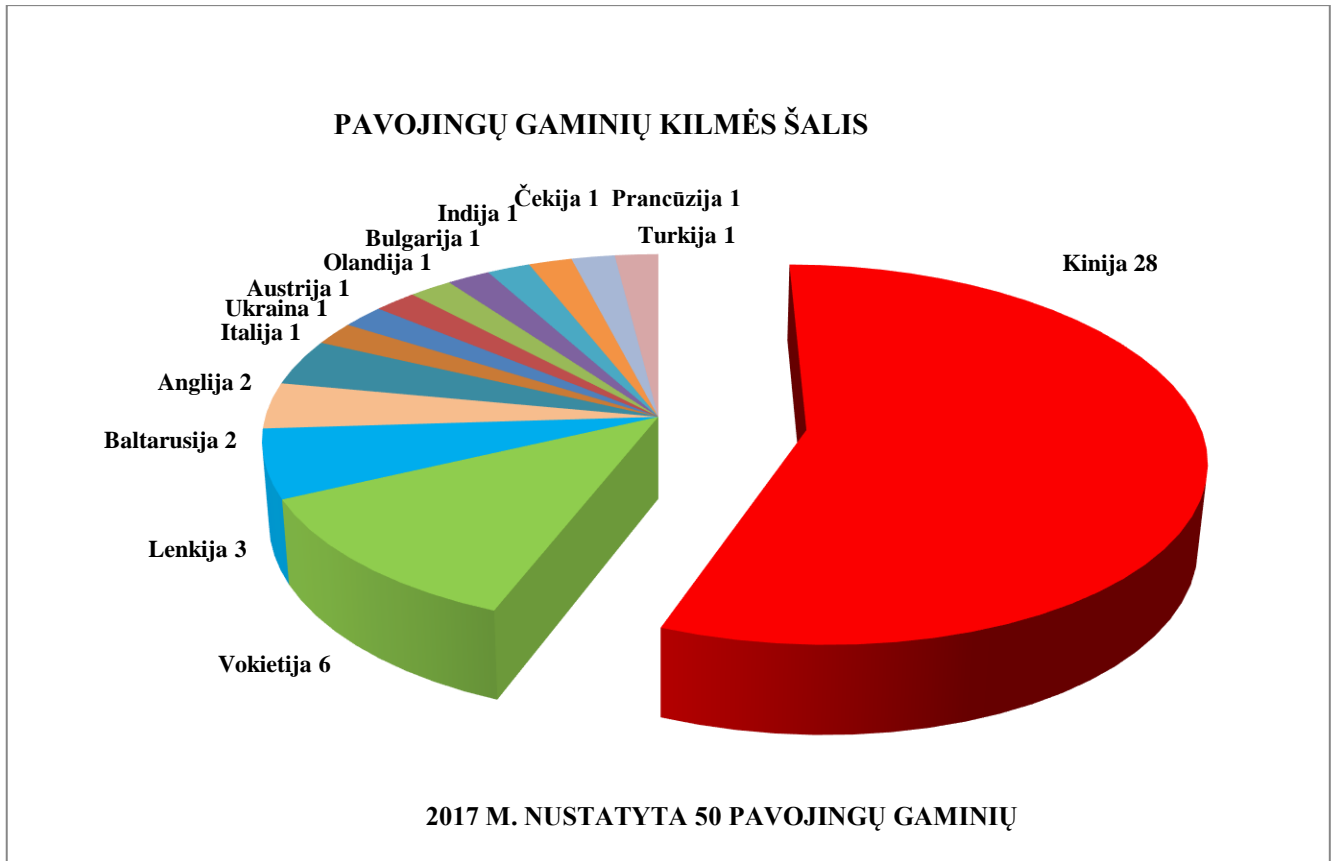


2017 m. muitinėje atlikti 295 patikrinimai (2016 m. – 391), 54 patikrinimų metu nustatyti pažeidimai (18,3 proc., 2016 m.– 21,5 proc.). Daugiausiai buvo tikrinami elektrotechnikos gaminiai – 162 patikrinimai, 11 (6,8 proc.) su pažeidimais, cheminės medžiagos ir preparatai – 50, su pažeidimais 30 (60,0 proc.), mediena ir medienos gaminiai – 31, su pažeidimais vienas (3,2 proc.) ir t.t. Mediena ir medienos gaminių grupė buvo tikrinama, kad įgyvendinti 2010 m. spalio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 995/2010, kuriuo nustatomos veiklos vykdytojų, pateikiančių rinkai medieną ir medienos produktus, pareigos punktų nuostatas.

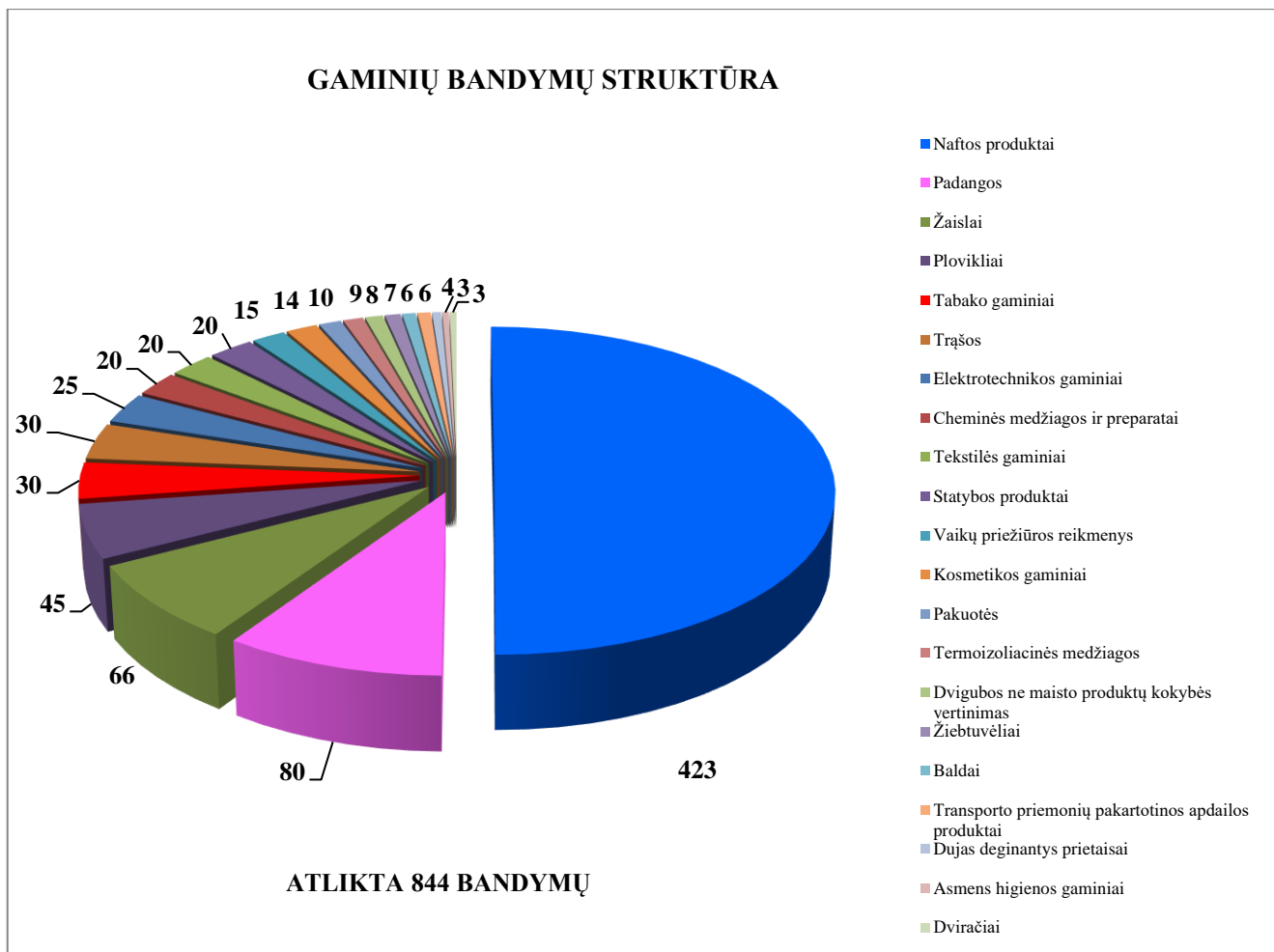




2017 metų Tarnybos specialistai nustatė ir paskelbė 50 nesaugių produktų (2016 m. – 35). Nustatytas 21 nesaugus žaislas, 10 nesaugių elektrotechnikos prekių, 5 nesaugūs baldai, 8 nesaugūs kosmetikosd gaminiai, 5 nesaugios vaikų priežiūros prekės ir vienas nesaugus dviratis.



Nustatyti 28 nesaugūs gaminiai, pagaminti Kinijoje, 6 - Vokietijoje; 3- Lenkijoje, 2 Baltarusijoje, 2 Anglijoje, po vieną, Ukrainoje, Italijoje, Turkijoje, Vokietijoje, Austrijoje ir t.t.



Vykdamas sektorinę nacionalinę rinkos priežiūros 2017 metų programą, Tarnyba 2017 metais atrinko ir išbandė 844 bandinius. Rinkoje atrinkta ir Lietuvos laboratorijose išbandyta 734 gaminiai, Lietuvos rinkoje atrinktas ir Europos laboratorijose išbandytas (Prosafė projektai) 161 gaminy.

**Žaislai.** Žaislų mechaninių savybių privalomiesiems saugos reikalavimams buvo atrinkta ir išbandyta 40 bandinių – 15 žaislų neatitiko saugos ir ženklavimo reikalavimų, 10 paskelbti pavojingais. Draudžiamoms ir ribojamoms medžiagoms (ftalatai) nustatyti žaisluose išbandyta 11 gaminių, neatitiktis nustatyta 3 atvejais, 3 žaislai paskelbti pavojingais.

**Elektrotechnikos gaminiai.**

Apšvietimo girliandų ir šviestuvų atitikties saugos reikalavimams nustatyti išbandyti 5 gaminiai, 4 neatitiko saugos ir ženklavimo reikalavimų, 1 gaminy paskelbtas pavojingu.

Elektroninių prietaisų atitikties saugos reikalavimams, elektromagnetinio suderinamumo rodikliams ir atitikties deklaruojamiems rodikliams bandymai buvo atlikti 5 gaminiams, keturiais atvejais nustatyti neatitikimai, vienas gaminy svarstomas dėl jo paskelbimo pavojingu.

Instaliacijos gaminių ir ilgiklių atitikties saugos reikalavimams bandymai atlikti 10 gaminių, 7 atvejais nustatyti ženklinimo ir saugos neatitikimai, 2 gaminiai paskelbti pavojingais.

Buitinių elektrotechninių gaminių atitikties saugos reikalavimams atlikti 5 bandymai, 5 atvejais nustatyti neatitikimai.

Baldai. Atlikti 6 baldų saugos įvertinimai, 5 gaminiai neatitiko standarto reikalavimų. Nustatyti 5 pavojingi gaminiai.

Dujiniai prietaisai. Dujinių prietaisų privalomiesiems saugos reikalavimams bandymai atlikti 4 gaminiams. Visų gaminių ženklinimo, montavimo ir naudojimo instrukcijos netenkina standarto reikalavimų.

Dviračiai. Dviračių atitikties saugos reikalavimams bandymai buvo atlikti 3 gaminiams. Visi 3 gaminiai neatitiko saugos reikalavimų. Vienas dviratis paskelbti pavojingais.

Kosmetikos gaminiai. Kosmetikos gaminių kokybiniais rodikliais nustatyti išbandyta 14 gaminių. 2 atvejais nustatyti ženklinimo neatitikimai.

Statybos produktai.

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

Atlikti 9 gaminių bandymai tikrinant termoizoliacinių medžiagų atitiktį deklaruojamiems rodikliais, 3 gaminiai neatitiko deklaruojamų rodiklių.

Šarmų kiekis cemente ir cemento turinčiuose gaminiuose buvo nustatytas bandant 7 gaminius, vienu atveju šarmų kiekis viršijo leistiną ribą.

Chromo kiekiui cemente ir cemento turinčiuose gaminiuose nustatyti atlikti 7 bandymai – vienas gaminyje neatitiko jam keliamų reikalavimų.

Transporto priemonių sudėtinės dalys. Lakiųjų organinių junginių (LOJ) kiekio nustatymui transporto priemonių pakartotinės apdailos produktuose buvo atlikti 6 bandymai. Visi gaminiai atitiko reikalavimus.

Atlikta 10 pakuočių medžiagoje esančių sunkiųjų metalų išskyrimo į aplinką bandymų. Neatitikimų standarto reikalavimams nenustatyta.

Plovikliai.

Išbandyta 15 gaminių nustatant kristalizacijos temperatūrą aušinimo skysčiuose, antifrizuose ir langų plovimo skysčiuose, skirtuose šaltajam metų laikui. 6 gaminiai neatitiko deklaruojamų rodiklių.

Metanolio kiekio nustatymui aušinimo skysčiuose, antifrizuose ir langų plovimo skysčiuose, skirtuose šaltajam metų laikui, išbandyta 20 gaminių, iš kurių 4 neatitiko deklaruojamus rodiklius.

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

Tekstilė. Tekstilės gaminių pluoštinė sudėtis buvo tikrinama 20 kartų. Tik 7 gaminiai atitiko ženklinimo reikalavimus.

Trašos. Trašų atitikties deklaruojamiems rodikliams nustatyti išbandyta 30 gaminių, 12 gaminių ženkinimas neatitiko reikalavimų.

Žiebtuvėlių atitikties saugos reikalavimams bandymai buvo atlikti 7 gaminiams. Vienas žiebtuvėlis neatitiko ženklinimo reikalavimų.

Cheminės medžiagos ir preparatai. Nikotino kiekio nustatymui elektroninių cigarečių skysčiuose buvo atlikti 20 gaminių bandymai. 8 atvejais nustatyti ženklinimo neatitikimai.

Asmens higienos gaminių mikrobino užterštumo nustatymui buvo atlikti 3 gaminių bandymai, visi gaminiai atitiko jiems keliamus reikalavimus.

Dalyvaujant tarpinstitucinėje programoje buvo išbandyta 30 gaminių dervų, nikotino, anglies monoksido nustatymui tabake ir tabako gaminiuose. Visi gaminiai atitiko kokybės reikalavimus.

Atlikti 8 gaminių dvigubos ne maisto produktų kokybės nustatymo kosmetikos ir chemijos produktuose bandymai. atlikimo paslaugos. Bandymai atlikti nestandartizuotu metodu dujų chromatografu. Neatitikimų nenustatyta.

Tarnyba, vykdydama PROSAFE (Europos produktų saugos forumas) organizuojamą veiklą Joint Follow – up Market surveillance Action on GPSD Products (Tolesni bendri rinkos priežiūros veiksmai dėl produktų BPSD) JA 2015 dalyvavo projekte „CCA5 Soothers & Soother Holders“ (čiulptukai ir čiulptukų laikikliai) (toliau – Projektas). Projekto metu, buvo atrinkti čiulptukų ir čiulptukų laikiklių bandiniai iš ekonominės veiklos vykdytojų, prekiaujančių vaikų priežiūros gaminiams. Tarnybos specialistai atrinko iš viso 6 čiulptukų ir 9 čiulptukų laikiklių bandinius, kurie buvo nusiųsti bandymams. Bandymai atlikti Europos Sąjungos (toliau – ES) akredituotoje laboratorijoje IISG srl. (INSTITUTO ITALIANO SICUREZZA DEI GIOCATTOLI SRL.) Italijoje, buvo vertinama produktų atitiktis standartų LST EN 1400:2013+A1 „Vaiko naudojami ir jo priežiūros gaminiai. Kūdikių ir mažų vaikų čiulptukai. Saugos reikalavimai ir bandymo metodai“, LST EN 12586:2007+A1:2011 „Vaiko naudojami ir jo priežiūros gaminiai. Čiulptuko laikiklis. Saugos reikalavimai ir bandymų metodai“ ir LST EN 71-1:2014 „Žaislų sauga. 1 dalis. Mechaninės ir fizikinės savybės“ reikalavimams.

Visi čiulptukų bandiniai (6 vnt.) atitiko standarto LST EN 1400:2013+A1 „Vaiko naudojami ir jo priežiūros gaminiai. Kūdikių ir mažų vaikų čiulptukai. Saugos reikalavimai ir bandymo metodai“

reikalavimus, vienu atveju pastebėti neesminiai produkto pakuotės ženklavimo neatitikimai, apie tai informuotas platintojas.

Iš 9 čiuptukų laikiklių bandinių 6 čiuptukų laikiklių bandiniai neatitiko – fizinių – mechaninių savybių, vienas čiuptuko laikiklio bandinys – ženklavimo reikalavimų, 2 čiuptukų laikiklių bandiniai fizinių – mechaninių savybių ir ženklavimo reikalavimų. Dėl 5 čiuptukų laikiklių priimti Produktų saugos įstatymo pažeidimo nutarimai, ekonominės veiklos vykdytojams skirtos sankcijos, uždrausta teikti juos į rinką, skirti įpareigojimai pašalinti juos iš rinkos, o informacija apie nustatytus nesaugius čiuptukų laikiklius paskelbta Rapex sistemoje.

Taryba dalyvauja PROSAFE MSTyres15 projekte – Automobilių padangų įvertinimas, teikiant jas į ES rinką. Tuo tikslu Taryboje buvo patvirtinta tikslinė Padangų atitikties ekologinio projektavimo ir energetinio ženklavimo reikalavimams tikrinimo programa. Šios programos tikslas – įvertinti Lietuvos rinkoje platinamų lengvųjų automobilių padangų ženklimą, atsižvelgiant į kuro naudojimo efektyvumą ir kitus esminius parametrus (padangų riedėjimo klasė, sukibimo su šlapia danga klasė, riedėjimo metu skleidžiamo triukšmo lygis) atitikties rodiklius, lyginant su norminių teisės aktų reikalavimais. Projekto tikslai bus pasiekti derinant 15 Europos Sąjungos rinkos priežiūros institucijų (MSAS) veiklą visoje ES bendrijos rinkoje ir Turkijoje, užtikrinant stebėsenos, patikrinimų vykdymą. 2017 m. Taryba atliko Lietuvos rinkoje platinamų 250 skirtingų modelių padangų ženklavimo patikrinimus, 20 dokumentinių patikrinimų, atrinko 10 modelių (80 vnt.) padangas bandymams. Prancūzijos akredituotoje laboratorijoje UTAC CERAM buvo išbandytos visų 10 modelių padangos. Neatitikimų norminių teisės aktų reikalavimams nenustatyta. Projekto metu buvo sukurta mokomoji video medžiaga apie taikomus reikalavimus padangų ženklavimui, kuri buvo naudojama seminarų metu.

Taryba, įgyvendindama Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimo Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ nuostatas, ir siekdama palengvinti ūkio subjektams bei institucijoms našumą, tenkančią atliekant priežiūros funkcijas, bei užtikrinti, kad priežiūros reikalavimai būtų suprantami, lengvai ir patogiai prieinami prižiūrimiems ūkio subjektams (vieninga patikrinimų praktika ir suvienodintos patikrinimų procedūros), o priežiūros veiklą ir turimus ribotus išteklius skirti didžiausiems rizikos atvejams šalinti, ėmėsi atitinkamų veiksmų šioms nuostatoms įgyvendinti.

Taryba, vykdydama ūkio subjektų veiklos priežiūrą, prisideda saugant šias visuomenines vertybes: ūkinės veiklos laisvę (laisvė verstis ekonomine veikla, iniciatyvos laisvė (įgyvendinti įvairius ekonominio pobūdžio siekius), ūkio subjektų lygiateisiškumas, laisvė priimti ūkinei veiklai reikalingus

sprendimus bei keisti veiklos pobūdį, sąžiningos konkurencijos laisvė, galimybė nekliudomai pertvarkyti ūkio subjektus ar likviduoti esančius, laisve 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 bei kituose Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktuose.

Nepilnamečių sveikata - vaikai priskiriami rizikingiausiai vartotojų grupei, kadangi 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 bei kituose Lietuvos Respublikos ir 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 ir rinkos priežiūros ne maisto produktų srityse. Pastebėtina, kad Tarnybos paskirtis atitinka Tarnybos misiją.

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 bei dalyvauti įgyvendinant Lietuvos Europos Sąjungos politiką ir 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, tame tarpe 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.) 2017 m. pradžios duomenimis priklausė 5994 ūkio subjektai. Šie duomenys viešai nėra skelbiami.

4. 2017 m. patikrinimų metu buvo naudojama 20 kontrolinių klausimynų. „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 laidoose. 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, - 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.

6. Tęsiant verslo priežiūros institucijų pertvarką, kurios pagrindinis tikslas – tapti verslo konsultantėmis, o ne baudėjomis (Memorandumas dėl mažareikšmių ženklinimo neatitikimų), Tarnybos specialistai, atlikdami patikrinimus vadovaujamosi Tarnybos direktoriaus įsakymu



patvirtintomis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ženklavimo mažareikšmiškumo taikymo, vykdančių 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 priežiūra 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. 2017 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 2017-12-29. 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.

Tarptautinių ir nacionalinių projektų vykdymas:

Dalyvaujama PROSAFE projekte „Padangų atitikties ekologinio projektavimo ir energetinio ženklavimo reikalavimams“. Pradžia 2016 m. vasario mėn., pabaiga 2018 m. balandžio mėn.

Dalyvaujama PROSAFE projekte „Čiulptukų ir čiulptukų laikiklių atitikties saugos reikalavimams“. Pradžia 2016 m. kovo mėn., pabaiga 2018 m. balandžio mėn.

Dalyvaujama PROSAFE projekte „Bendra rinkos priežiūra dėl plastikinių žaislų ir jų cheminės sudėties (ftalatai)“. Pradžia 2017 m. vasario mėn., pabaiga 2017 m. gruodžio mėn.

Dalyvaujama Skandinavijos ir Pabaltijo šalių projekte „Dėl veiklos vykdytojų, pateikiančių rinkai medieną ir medienos produktus veiklos“. Pradžia 2016 m. vasario mėn.

Dūmtraukių (metalinų ir keramikinių) saugos tikrinimo programa. Pradžia 2017 m. kovo mėn. 14 d., pabaiga 2017 m. balandžio mėn. 28 d.

Išorės beslėgimų vamzdinių struktūrinių plastikinių vamzdžių tikrinimo programa. Pradžia 2017 m. liepos 1 d. pabaiga 2017 m. rugpjūčio 15 d.

Cemento saugos tikrinimo programa. Pradžia 2017 m. rugsėjo 1 d., pabaiga 2017 m. spalio 13 d.

Techninių skysčių, skirtų naudoti automobiliuose šaltuoju metų laiku, tikrinimo programa. Pradžia 2017 m. spalio 1 d., pabaiga 2017 m. gruodžio 30 d.

Nešiojamų ir kilnojamų ugnies gesintuvų atitikties taikomiems teisės aktų ir standartų reikalavimams tikrinimo programa. Pradžia 2017 m. spalio 2 d., pabaiga 2017 m. gruodžio 22 d.

Elektroninėms cigaretėms skirtų skysčių, turinčių nikotino ir prieššventiniu laikotarpiu parduodamų kosmetikos gaminių (rinkinių) atitikties saugos reikalavimams tikrinimo programa. Pradžia 2017 m. lapkričio 27 d. pabaiga 2017 m. gruodžio 22 d.

Padangų atitikties ekologinio projektavimo ir energetinio ženklavimo reikalavimams tikrinimo programa. Pradžia – 2017 m. kovo 10 d., pabaiga 2018 m. balandžio 28 d.