

VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

2008 M. VEIKLOS ATASKAITA

2009-01-30
Vilnius

TURINYS

I. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos ataskaitos santrauka.....	3
II. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklai įtakos turėjusių veiksmų apžvalga.....	8
III. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdyta veikla ir pasiekti rezultatai.....	11
1. Strateginio tikslo įgyvendinimas.....	14
2. Institucijos vykdyta programa.....	15
3. Tarpinstitucinių programų ir kitų projektų įgyvendinimas.....	34
4. Patvirtintų asignavimų panaudojimas.....	45
IV. Artimiausio laikotarpio Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos prioritėtinės kryptys.....	46
Priedai.....	49

I. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VEIKLOS ATASKAITOS SANTRAUKA

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) veiklos prioritetas – veiksmingos vartotojų teisių apsaugos, atitinkančios Europos Sąjungos teisę, užtikrinimas. Vykdydama savo veiklą Tarnyba siekia įgyvendinti strateginį tikslą – vykdyti valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką, užtikrinančią veiksmingą vartotojų teisių apsaugą.

2008 m. Tarnyba vykdė programą „Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas“, kuri yra tęstinė, pradėta vykdyti 2001 metais.

Pagrindinės Tarnybos veiklos kryptys yra šios: teisinės bazės, reglamentuojančios vartotojų teisių apsaugą, tobulinimas; vartotojų ekonominių interesų gynimas; vartotojų ir verslininkų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais.

Tarnyba 2008 m. prisidėjo prie teisinės bazės, reglamentuojančios vartotojų teisių apsaugą, tobulinimo: rengė teisės aktų projektus, teikė pastabas ir pasiūlymus kitų institucijų parengtiems ir Tarnybai derinti pateiktiems teisės aktų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, projektams.

Nauja sritis, kurioje buvo kuriama teisinė bazė, yra susijusi su siekiu uždrausti nesažiningą komercinę veiklą vartotojams. 2008 m. vasario 1 d. įsigaliojo Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas, perkeliantis į nacionalinę teisę Nesažiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB nuostatas. Taip pat buvo parengti įstatymo įgyvendinamieji teisės aktai. Vykdamas vartotojų teisių apsaugą nuo nesažiningos komercinės veiklos, įgyvendinant naujojo įstatymo nuostatas, buvo analizuojama Europos Sąjungos valstybių narių ir teismų praktika, dalyvaujama Europos Bendrijų Komisijos organizuojamuose susitikimuose dėl Direktyvos 2005/29/EB nuostatų aiškinimo, atliekama vartotojų skundų analizė, atlikti 25 preliminarūs tyrimai bei pradėti 4 oficialūs tyrimai dėl galimai nesažiningos komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu. Buvo vykdomas vartotojų ir verslo sektoriaus švietimas apie naujus reikalavimus ir draudimus, Tarnybos atstovai seminaruose ir konferencijose skaitė pranešimus nesažiningos komercinės veiklos vartotojams tema.

Pagal kompetenciją vykdamas Reklamos įstatymo, Tabako kontrolės įstatymo bei Alkoholio kontrolės įstatymo nuostatų priežiūrą, buvo analizuojami vartotojų skundai, teikiami paaiškinimai verslo subjektams. Nagrinėtos minėtų įstatymų pažeidimų bylos, taikytos sankcijos už jų pažeidimus – per 2008 m. Tarnyba priėmė nutarimus 11 bylų taikyti sankcijas dėl Reklamos įstatymo pažeidimo; Tarnybos iniciatyva arba remiantis gauta informacija atlikti 28 tyrimai dėl galimo Alkoholio kontrolės įstatymo pažeidimo, nagrinėtos 22 bylos dėl Alkoholio kontrolės įstatymo pažeidimo, iš kurių 19 taikytos sankcijos (skirta bauda).

Atsižvelgiant į pasikeitusią teisinę bazę, t. y. Alkoholio kontrolės įstatymo pakeitimus, atitinkamai buvo keičiami ir Tarnybos nuostatai bei reglamentas, kadangi Alkoholio reklamos kontrolė visuomenės informavimo priemonėse buvo perduota Valstybinei tabako ir alkoholio kontrolės tarnybai prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės.

Taigi, 2008 metais buvo tobulinama teisinė bazė, susijusi su vartotojų apsauga, buvo kuriami nauji teisės aktai, atsižvelgiant į Europos Sąjungos priimtus teisės aktus, taip pat buvo reglamentuojamos sritys, kurios anksčiau nebuvo reglamentuotos, buvo rengiami pakeitimai, tų teisės aktų, kuriuose teisinis reglamentavimas buvo nepakankamas, prieštaringas ar neatitiko pasikeitusių vartotojų poreikių. Iš viso 2008 m. Tarnyba parengė 10 teisės aktų projektų bei pateikė pasiūlymus dėl 66 teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, tobulinimo.

Remiantis 2008 metais atliktais sociologiniais tyrimais beveik ketvirtadalis (23%) gyventojų teigia, kad per 12 mėn. buvo pažeistos jų, kaip vartotojų teisės. Nuo 2003 m. išaugo vartotojų, žinančių, kur kreiptis, kai pardavėjas arba gamintojas atsisako kompensuoti nuostolius, procentinė dalis: nuo 42,5% iki 50,1%. Darytina išvada, kad gyventojų aktyvumas ginant savo, kaip vartotojų, teises ir suaktyvėjęs bei orientuotas į vartotojo gyvenamąją vietą (regioną) vartotojų švietimas, padidino besikreipiančių į Tarnybą vartotojų skaičių. 2008 m. į Tarnybą kreipėsi 12397 vartotojai dėl jų teisių pažeidimų, tai 34 % daugiau negu 2007 m. 47 % visų skundų buvo gauta

Tarybos apskričių skyriuose. Daugiau negu 50 % nuo visų Taryboje gautų skundų skaičiaus sudaro vartotojų prašymai dėl įsigytų ne maisto prekių ir teikiamų paslaugų netinkamos kokybės. 2008 m. daug skundų gauta dėl nepakankamai apšildomų butų, dėl tiekiamo karšto vandens nepakankamos temperatūros, netinkamai tvarkomų namų šildymo ir karšto vandens tiekimo sistemų, dėl įmokų apskaičiavimo už suvartotą šilumą bei karštą vandenį, dėl mokesčių skaičiavimo už komunalinių atliekų tvarkymą, dėl statybos ir remonto darbų netinkamos kokybės (dažniausiai vartotojai skundžiasi dėl plastikinių langų, šarvuotų durų įstatymo kokybės ir ypatingai dėl sutartinių įsipareigojimų nesilaikymo). Nagrinėjant vartotojų skundus (prašymus), Taryba kartu su savo skyriais apskrityse įgyvendino „vieno langelio“ principą.

Įgyvendinant Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas Taryboje per 2008 m. vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 964 vartotojų skundai, iš jų 66% buvo išspręsti taikiu būdu. Nagrinėdama skundus, Komisija priėmė 212 nutarimų, iš kurių 99 nebuvo vykdomi.

Įgyvendindama Mokėjimų įstatymo nuostatas Taryba nagrinėjo vartotojų skundus dėl šio įstatymo nuostatų pažeidimo. Taryba 2008 m. pradėjo kompleksinį finansinių paslaugų greitojo vartojimo kredito srityje patikrinimą. Tarybos atstovas dalyvauja Finansų ministerijos sudarytoje darbo grupėje, kuri atsakinga už Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2007/64/EB dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje perkėlimą į nacionalinę teisę.

Įgyvendindama vartotojų teisių apsaugą ne maisto prekių bei paslaugų teikimo srityje Taryba vykdė Produktų saugos įstatymo nuostatas, užtikrindama vartotojų teisę į saugius ne maisto produktus, išnagrinėjo 43 Produktų saugos įstatymo pažeidimų bylas dėl pavojingų ne maisto produktų ir pažeidėjams taikė ekonomines sankcijas. Be to, Taryba teisės aktų nustatyta tvarka keitėsi informacija su Europos Komisija apie pateiktus į rinką pavojingus vartotojų sveikatai ne maisto gaminius ir šiems gaminiams taikytas rinkos ribojimo priemones (RAPEX). Per 2008 metus Taryba iš Europos Komisijos per RAPEX sistemą gavo 1866 skubius pranešimus apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, kurie buvo rasti Europos Sąjungos rinkoje. Iš jų 39 pranešimus pateikė Lietuva. Taryba iš Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos gavo 20 atsiliepimų (reakcijų) apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, kurie buvo rasti Lietuvos Respublikos rinkoje pagal kitų Europos šalių pranešimus.

Užtikrinant vartotojų teisių apsaugą geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo srityje ir įgyvendinant Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo nuostatas, Taryba nagrinėjo vartotojų skundus dėl geriamojo vandens pirkimo – pardavimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, vandens apskaitos, vandentiekio avarijų, vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo.

Gindama pažeistas vartotojų teises ir teisėtus interesus energijos (šilumos, gamtinių dujų, elektros) tiekimo srityje ir siekdama užtikrinti energijos vartotojų teisių apsaugą, Taryba kartu su kitomis valstybės ir savivaldybių institucijomis nagrinėjo vartotojų skundus, dalyvavo įvairiose darbo grupėse, teismų bylose dėl pažeistų energijos vartotojų teisių.

Taryba, užtikrindama valstybinės vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimą turizmo, vežimo ir atlygintinų asmens sveikatos priežiūros paslaugų srityse, pagal kompetenciją organizavo vartotojų, kitų asmenų prašymų (skundų) nagrinėjimą, teikė pasiūlymus ir pastabas dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.750, 6.751, 6.754 ir 6.865 straipsnių papildymo ir pakeitimo įstatymo projekto Nr. XP-2389“ projekto, dėl Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymo „Dėl rekomendacijų dėl kompensacijų už netinkamai suteiktas turizmo paslaugas apskaičiavimo tvarkos patvirtinimo“ projekto.

Per 2008 m. dėl nekokybiškų turistinių kelionių buvo gauta 46,5% daugiau skundų nei 2007 m. Iš minėtų 2008 m. gautų skundų didžiąją dalį, t. y. 35,4 %, sudarė skundai dėl netinkamai organizuotos visos kelionės, 29,2 % – dėl netinkamai suteiktos apgyvendinimo paslaugos, 18,3 % – dėl informacijos nesuteikimo.

Be to, buvo derinamos Lietuvos Respublikos pozicijos dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl pacientų teisių į sveikatos priežiūros paslaugas kitose valstybėse narėse įgyvendinimo. Siekiant užtikrinti vartotojų prašymų tyrimo problemų sprendimą Taryba

organizavo bei dalyvavo pasitarimuose dėl oro vežimo paslaugų teikimo kokybės bei dėl kompensacijų už netinkamai suteiktas turizmo paslaugas apskaičiavimo tvarkos Rekomendacijų derinimo. Taip pat Tarnybos atstovai dalyvavo įvairiose diskusijose, seminaruose, konferencijose, rengė pranešimus ir kitą medžiagą susitikimams tiek nacionaliniu, tiek tarptautiniu lygmeniu, bei informacinius pranešimus įvairioms žiniasklaidos priemonėms turizmo, vežimo ir atlygintinų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo temomis, teikė išvadas teismuose, ginant pažeistas turistų teises.

Tarnyba, siekdama užtikrinti valstybinės vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimą maisto produktų ir paslaugų, kosmetikos produktų, rekreacinių (kirpyklų, kosmetikos, tatuiruočių kabinetų, grožio salonų, soliariumų, baseinų, skalbyklų, pirčių, saunų, sporto klubų, apgyvendinimo, sporto, kultūros) paslaugų srityse, parengė Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“ projektą. Tarnybos atstovai teikė pastabas dėl Europos Tarybos vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupėje svarstomo Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikio atostogų produkto, perpardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais projekto, taip pat dalyvavo rengiant Lietuvos Respublikos pozicijos projektus dėl Komisijos Pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl kosmetikos gaminių, kuriuo siekiama užtikrinti labai gerą žmonių sveikatą, atitinkamai ir efektyvią vartotojų teisių apsaugą, dėl Europos Komisijos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl informacijos apie maistą teikimo vartotojams, kuriuo siekiama aiškesnio maisto produktų ženklavimo ir kt., nagrinėjo teisės aktų projektus ir teikė pasiūlymus dėl jų.

Tarnybos atstovai dalyvavo darbo grupėse, rinko, apibendrinė ir teikė informaciją dėl nagrinėjamų klausimų: Genetiškai modifikuotų organizmų valdymo priežiūros komitete, Išskirtinės kokybės žemės ūkio ir maisto produktų ekspertų komitete, darbo grupėje kosmetikos gaminių klausimams koordinuoti, darbo grupėje medicininės paskirties produktus ir maisto papildus reglamentuojančių teisės aktų analizei atlikti ir jų pakeitimų projektams parengti ir kt. Tarnyba, vykdydama Produktų saugos įstatymo nuostatas bei užtikrindama vartotojų teisę į saugius maisto produktus, išnagrinėjo 36 maisto bylas dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimo ir pažeidėjams taikė ekonomines sankcijas. Pažymėtina, kad daugiausia vartotojai skundžiasi dėl maisto produktų ženklavimo, kainų nurodymo, informacijos apie maisto produktus pateikimo. Nemažai vartotojų skundžiasi dėl maisto produktų kokybės.

Ypatingas dėmesys buvo skiriamas vartotojų švietimui, kuris vykdomas šiomis kryptimis: vartotojų informavimas, konsultavimas ir ugdymas siekiant lavinti kritiškai mąstantį, pilietišką ir savo teises išmanantį vartotoją. Vykdyta vartotojų teisių pažeidimų prevencija. Likvidavus viešąją įstaigą „Vartotojų švietimo centras“ (toliau – Vartotojų švietimo centras), Tarnyba perėmė visas viešosios įstaigos funkcijas. Siekiant kuo geriau užtikrinti nenutrūkstamą vartotojų švietimo procesą, parengta Vartotojų švietimo 2009-2012 metų strategija ir įgyvendinimo priemonių planas.

Siekiant šviesti vartotojus pažangiais būdais ir diegti plačiai prieinamas vartotojų švietimo priemones, toliau tęsiamas interaktyvus vartotojų švietimo projekto „Dolceta“ (interaktyvi internetinė mokymo priemonė vartotojų teisių apsaugos klausimais) įgyvendinimas. Vartotojų švietimas yra vykdomas atskiroms vartotojų grupėms, atsižvelgiant į jų specifinius poreikius, skiriant ypatingą dėmesį kiekvienai grupei: vaikams ir jaunimui, bedarbiams, neįgaliesiems, kaimo bendruomenėms, atskirų profesijų atstovams. Skatinant sąžiningą verslo praktiką, vykdytas pardavėjų ir paslaugų teikėjų švietimas vartotojų teisių apsaugos klausimais, siekiant įtraukti juos į savireguliacijos mechanizmo diegimą: buvo rengiami seminarai, skaitomi pranešimai ir diskutuojama aktualiais vartotojų teisių apsaugos klausimais. Tarnybos apskričių skyriai bendradarbiaudami su verslo informacijos centrais vykdo vartotojų ir verslininkų informavimą, konsultavimą, t.y. organizuoja vartotojų bei verslininkų švietimo priemones (seminarus, mokymus).

Nuolat atnaujinama informacija Tarnybos portale www.vartotojoteises.lt, kuriame vartotojams suteikiama galimybė pateikti savo klausimus apie vartotojų teises ir operatyviai gauti

atsakymus. 2008 metais jame įdiegtas naujas modulis, kuriame pradėta vykdyti internetinė vartotojų nuomonių apklausa. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintomis taisyklėmis, Tarnybos interneto portalas nuolat papildomas pranešimais žiniasklaidai, informacija apie darbuotojų dalyvavimą tarptautiniuose projektuose ir renginiuose, savaitės įvykių anonsais ir kt.

Tarnybos interneto svetainėje taip pat skelbiami vartotojų teises reglamentuojantys teisės aktai, pranešimai apie rinkoje pasirodžiusius pavojingus produktus bei Tarnybos sprendimų ar tarsių susitarimų nevykdančius verslo subjektus, informacija apie kitų vartotojų teises ginančių valstybės institucijų veiklą.

Vykdam Tarnybos Viešųjų ryšių 2008–2010 metų strategiją, informacija žiniasklaidai buvo teikiama įvairiomis formomis: platinami pranešimai spaudai, siūlomos aktualios temos spaudos, televizijos ir radijo žurnalistams, siekiant operatyviai pateikti svarbią informaciją buvo rengiamos spaudos konferencijos. Vartotojų švietimui skirta informacija reguliariai buvo teikiama bendradarbiaujant su žiniasklaidos priemonėmis, Tarnybos darbuotojai nuolat dalyvavo televizijos ir radijo laidose regionuose. Buvo koordinuojami Tarnybos apskričių skyrių ryšiai su regionų žiniasklaida, teikiama dalykinė ir metodinė parama specialistams, besirengiantiems dalyvauti radijo ir televizijos laidose. Per 2008 metus respublikinėje ir regioninėje spaudoje bei elektroninės žiniasklaidos priemonėse, atsižvelgiant į tikslinių auditorijų poreikius, paskelbti 298 straipsniai, interviu; 245 kartus dalyvauta radijo ir 58 kartus televizijos laidose, skirtose vartotojų švietimui ir informavimui, paskelbti 26 pranešimai žiniasklaidai informaciniuose interneto portaluose. Iš viso per parengtos bei paskleistos 627 vartotojų informavimo priemonės.

Siekiant užtikrinti efektyvesnę vartotojų teisių apsaugą, bendradarbiaujama su valstybės, savivaldybių, švietimo įstaigomis ir organizacijomis, privačiu sektoriumi, verslo informaciniais centrais.

Siekiant didinti vartotojų asociacijų pajėgumus vartotojų teisių apsaugos srityse kaip ir praėjusiais metais, 2008 m. paskirstyta finansinė parama įgyvendinti vartotojų asociacijų vykdomoms administracinių gebėjimų stiprinimo programoms bei vartotojų teisių apsaugos priemonių programoms pagal nustatytas temas. Taip pat papildomai paskirstytos lėšos iš Lietuvos Respublikos Vyriausybės rezervo vartotojų asociacijoms atsižvelgiant į tai, kiek finansinės paramos vartotojų asociacijos gavo pagal Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklės.

Tarnyba, siekdama išsiaiškinti vartotojų reakciją į rinkoje vykstančius pokyčius bei identifikuoti kylančias problemas vartotojų teisių apsaugos srityje, 2008 metais nuolat vykdė vartotojų nuomonių apklausas bei atliktų tyrimų analizes. Siekdama nustatyti savivaldybių aktyvumą ginant vartotojų teises, Tarnyba atliko apklausą tema „Lietuvos savivaldybėse gauti vartotojų prašymai (skundai)“.

Tiesioginę ir neabejotinai didelę reikšmę Tarnybos darbui turi teismų praktikos pasikeitimas vartojimo sutarčių srityje. Pasitelkus nepriklausomus ekspertus, buvo atlikta išsami vartojimo sutarčių sampratos analizė pagal Lietuvos bei Europos Sąjungos teisę, remiantis pagrindiniais teisės šaltiniais, apibrėžiančiais vartojimo sutartis. Tarnyba siekdama kuo efektyviau įgyvendinti jai pavestus uždavinius, užtikrinti valstybinės vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimą finansinių paslaugų vartotojų teisių apsaugos srityje, pasitelkusi nepriklausomus ekspertus atliko Europos Teisingumo Teismo ir užsienio teismų jurisprudencijos finansinių paslaugų vartotojų teisių apsaugos srityje analizę.

2008 m. Tarnyba aktyviai dalyvavo Europos Sąjungos ir tarptautinių neformalių vartotojų teisių apsaugos institucijų tinklų veikloje: Europos neteisminio tinklo finansinių paslaugų sektoriuje (FIN-Net), Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo komiteto (CPC), Vartotojų politikos tinklo (CPN) veikloje. Tarnyba kartu su kitomis Europos Sąjungos valstybėmis narėmis vykdė interneto naršymo kampaniją, skirtą mobiliųjų telefonų papildomų paslaugų įsigijimui internetu. Tarnybos atstovai buvo pakviesti dalyvauti Ekspertų grupėje, kuri atsakinga už bendros Europos Sąjungos skundų klasifikavimo ir ataskaitų teikimo metodikos rengimą. 2008 m. Lietuva tapo ICPEN Patariamiosios grupės nare, dalyvavo ICPEN organizuotoje interneto svetainių patikros kampanijoje (Sweep), siekiant nustatyti, ar elektronine prekyba užsiimantys subjektai Lietuvoje

laikosi teisės aktų nustatytų reikalavimų; vykdė ICPEN kampaniją „Apgavysčių prevencijos mėnuo“, kurios tema buvo „Būk budrus – tikrink kainą“.

Lietuvos Respublikos teisėsaugos atašė teisingumo ir vartotojų reikalams dalyvavo darbo grupės posėdžiuose ir atstovavo Lietuvos pozicijai svarstant ir priimant Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikio atostogų produkto, pardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais bei svarstant pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių.

Įgyvendinant Europos Parlamento ir Tarybos (EB) Reglamentą Nr. 2006-2004 dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje 2008 m. Vilniuje įvyko trišalis susitikimas su Latvijos vartotojų teisių gynimo centro ir Estijos vartotojų teisių apsaugos tarybos atstovais. Susitikimo metu buvo aptarti klausimai, susiję su tarpvalstybinių bylų nagrinėjimu, dalyvavimas tinklo veikloje bei išskylančiomis problemomis, taip pat Nesažiningos komercinės veiklos direktyvos įgyvendinimo aspektai, keistasi nuomonėmis apie bendrų veiksmų koordinavimą, siekiant efektyviau spręsti vartotojams aktualius tarpvalstybinius klausimus.

Viešoji įstaiga „Europos vartotojų centras“ (toliau – Europos vartotojų centras), atstovaudamas Lietuvos vartotojų interesams ES ir ES vartotojų interesams Lietuvoje, 2008 m. daugiausiai skundų nagrinėjo dėl oro keleivių teisių pažeidimų, netinkamos kokybės prekių bei paslaugų ir elektroninės prekybos. Centras surengė seminarus konferencijas, organizavo darbo grupes įvairiais aktualiais vartotojams klausimais. Visi Europos vartotojų centro išleisti leidiniai įdėti elektroninėje bibliotekoje www.elibrary.lt.

Vertinant 2008 m. vykdytos programos „Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas“ įgyvendinimą ir 2008 m. strateginiame veiklos plane numatytus vertinimo kriterijus, darytina išvada, kad numatyti rezultatai buvo pasiekti.

II. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VEIKLAI ĮTAKOS TURĖJUSIŲ VEIKSNIŲ APŽVALGA

2008 m. spalio 8 d. Europos Komisija pateikė pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių. Tai horizontalaus pobūdžio priemonė, kuria siūloma pakeisti keturias šiuo metu galiojančias direktyvas (direktyvą 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose, direktyvą 93/13/EEB dėl nesažiningų sąlygų sutartyse su vartotojais, direktyvą 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis ir direktyvą 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų). Iš esmės tai būtų pagrindinis ir fundamentalus ES teisės aktas dėl vartotojų apsaugos. Direktyvos tikslas yra nustatyti tinkamą pusiausvyrą tarp aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo. Direktyva, be kita ko, siekiama užtikrinti, jog vartotojai nebūtų diskriminuojami geografiniu požiūriu – pagal vartotojų gyvenamosios vietos valstybę. Tai ypač aktualu Lietuvos vartotojams.

Lietuva iš esmės pritaria pasiūlymui taikyti visiško suderinimo principą ir supaprastinti teisinį reguliavimą – tai padėtų užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį bei skatintų tarpvalstybinę prekybą (kitų valstybių narių prekybininkus vykdyti mažmeninę prekybą nuotolinio ryšio priemonėmis ir Lietuvoje). Lietuvos Respublikos Seimo Žmogaus teisių komiteto posėdyje Tarnybos direktorius F. Petrauskas pristatė naująjį Komisijos pasiūlymą ir Lietuvos poziciją šiuo klausimu. Komitetas pritarė, kad reikia didinti vartotojų pasitikėjimą, suteikti jiems didesnę pasirinkimą, tuo pačiu didinti mažmeninės rinkos konkurenciją bei skatinti tarptautinę prekybą. Komitetas pritarė 2008 m. lapkričio 5 d. Tarnybos parengtai pozicijai.

2008 m. balandžio 23 d. buvo priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB. Pažymėtina, kad priimtos direktyvos nuostatas valstybės narės turi įgyvendinti iki 2010 m. gegužės 12 d. Šios direktyvos tikslas – suderinti valstybių narių teisės aktus, susijusius su vartojimo kredito sutartimis. Ministro Pirmininko 2008 m. rugsėjo 18 d. potvarkiu Nr. 340 buvo sudaryta darbo grupė teisės aktų, perkeliančių Direktyvos nuostatus į nacionalinę teisę, projektams rengti. Tarnyba yra atsakinga už Direktyvos nuostatų perkėlimą į nacionalinę teisę. Įstatymo, perkeliančio Vartojimo kredito direktyvos nuostatus į nacionalinę teisę, projektas turi būti pateiktas Lietuvos Respublikos Vyriausybei 2009 m. rugsėjo 11 d.

2009 m. sausio 14 d. priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/122/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikiais atostogų produktais, perpardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais. Ši direktyva suderina valstybių narių įstatymus ir kitus teisės aktus, susijusius su tam tikrais pakaitinio naudojimosi ir ilgalaikių atostogų produktų rinkodaros, pardavimo ir perpardavimo bei keitimosi sutarčių aspektais. 2008 m. Tarnyba aktyviai dalyvavo Europos Tarybos vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupėje teikdama pasiūlymus ir pristatydama Lietuvos pozicijas svarstant šios direktyvos projektus. Minėta direktyva per dvejus metus nuo jos įsigaliojimo (iki 2011 m.) turės būti perkelta į Lietuvos nacionalinę teisę, rengiant Lietuvos Respublikos civilinio kodekso atitinkamų nuostatų pakeitimus.

Didelę reikšmę Tarnybos veiklai turėjo Lietuvos Respublikos Seimo priimti Alkoholio kontrolės įstatymo pakeitimai, įtakoję nevienareikšmišką teisės normų traktavimą bei aiškinimą, nes įsigaliojus minėtiems pakeitimams, susijusiems su alkoholio reklamos samprata, kilo daug neaiškumų dėl atitinkamų įstatymo nuostatų taikymo, ko pasėkoje dauguma Tarnybos komisijos nutarimų, kuriais buvo skirtos baudos už Alkoholio kontrolės įstatymo nustatytą alkoholio reklamos draudimų nesilaikymą, buvo apskūsti teismui.

Tiesioginę ir neabejotinai didelę reikšmę Tarnybos darbui turi teismų praktikos pasikeitimas vartojimo sutarčių srityje. Iki šiol Tarnyba nenagrinėjo sutarčių kurių objektas – nekilnojamasis daiktas. Tokia pozicija buvo pagrįsta teisiniu reglamentavimu ir teismų praktika (AT 2006 m. balandžio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-156/2007). Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2008 m. gruodžio 23 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-608/2008 konstatavo, kad specifinė būsimo gyvenamojo namo ar buto pirkimo – pardavimo sutarties subjektinė sudėtis

(pirkėjas – fizinis asmuo, pardavėjas – juridinis asmuo), sutarties šalių tikslai (pirkėjo – savo ar savo šeimos narių aprūpinimas būstu, pardavėjo – paprastai veiklos vykdymas su verslu susijusiais tikslais) lemia tai, kad ši sutartis laikytina vartojimo sutartimi (CK 1.39 straipsnio 1 dalis) ir jai taikytinos vartotojo interesus apsaugančios specialiosios teisės normos. Kadangi nekilnojamojo daikto sutartys yra itin sudėtingos ir didelės apimties, tikėtina, kad ne tik šiais, bet ir ateinančiais metais Tarnybos darbuotojų darbo krūvis, susijęs su Tarnybos komisijos nutarimų projektų dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų taikymo rengimu, išaugs kelis kartus. Be to, pažymėtina, kad nekilnojamojo daikto sutartys susijusios su dideliais turtiniais interesais, todėl verslo subjektams nesutikus geranoriškai atsižvelgti į Tarnybos siūlymus panaikinti, pakeisti ar netaikyti nesąžiningų sutarties sąlygų gali padidėti Tarnybos ieškinių skaičius.

Nuo 2008 m. vasario 1 d. įsigaliojus Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymui, perkeliančiam maksimalaus harmonizavimo Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB nuostatas, Tarnybai priskirtos naujos funkcijos – nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo kontrolė. 2008 m. sausio 2 d. Tarnybos direktoriaus 2007 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1-212 buvo įkurtas Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyrius. Nuo 2008 m. vasario 1 d. Tarnyba turi galimybę tirti ir taikyti sankcijas už tuos komercinės veiklos atvejus, kurių kontroliuoti anksčiau neturėjo įgaliojimų, nors jie ir akivaizdžiai pažeisdavo vartotojų interesus.

Siekiant užtikrinti tinkamą Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo vykdymą, buvo parengti įstatymo įgyvendinamieji teisės aktai: Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklės, patvirtintos Teisingumo ministro 2008 m. vasario 5 d. įsakymu Nr. 1R-68 bei Tarnybos direktoriaus 2008 m. vasario 1 d. įsakymu Nr. 1-23 patvirtintas Informacijos apie elgesio kodeksų patvirtinimą ir už elgesio kodeksą atsakingo subjekto paskyrimą pateikimo tvarkos aprašas.

Atsižvelgiant į tai, jog nesąžininga komercinė veikla vartotojams nei Lietuvoje, nei Europos Sąjungoje iki tol nebuvo detalčiai reglamentuota, daug dėmesio skirta nesąžiningos komercinės veiklos atvejų bei teismų praktikos analizei kitose Europos Sąjungos narėse, taip pat Europos Komisijos posėdžiuose Briuselyje pateiktų paaiškinimų pritaikymui vykdant Lietuvos Respublikos teisės aktus bei praktiniam teorijos bei naujųjų įstatymo nuostatų taikymui vertinant galimus nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams atvejus.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 (Žin. 2008, Nr. 75-2945) patvirtino Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklės (toliau – Taisyklės), kurios įsigaliojo 2008 m. lapkričio 1 d. Minėtos Taisyklės palengvins Tarnybos darbuotojų funkcijų vykdymą, teikiant išsamesnius atsakymus vartotojams. Iki Taisyklių įsigaliojimo atsakant į vartotojų klausimus apie vartotojų informavimą tekdavo remtis bendraisiais civilinės teisės principais ir nuostatomis, o įsigaliojus Taisyklėms, kurios detalizuoja Civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. 74-2262) 6.719 straipsnį, jose yra nustatytas išsamus ir baigtinis teikiamos vartotojams informacijos sąrašas, yra lengviau teisiškai pagrįsti atsakymus vartotojams, kadangi Taisyklės numato išsamų ir baigtinį teikiamos vartotojams informacijos sąrašą. Įsigaliojus Taisyklėms paslaugų teikėjai yra geriau informuoti apie tai, kokią informaciją jie privalo skelbti, todėl vartotojams kyla mažiau klausimų dėl savo teisių.

2008 m. sausio 23 d. priimtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 61 „Dėl informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin. 2008, Nr. 13-442). Tarnybos internetiniame puslapyje paskelbta Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos vykdytos maisto produktų saugos kontrolės analizė, Valstybinės visuomenės sveikatos priežiūros tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir jai pavaldžių visuomenės sveikatos centrų apskrityse 2007 metais vykdytos kirpyklų, kosmetikos, tatuiruočių kabinetų, grožio salonų, soliariumų, baseinų, skalbyklų, pirčių, saunų, sporto klubų, apgyvendinimo paslaugų tiesioginės valstybinės saugos kontrolės analizė, 2007 m. Lietuvos metrologijos inspekcijos, Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos vykdytos rinkos kontrolės analizė.

Valstybinės visuomenės sveikatos priežiūros tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir jai pavaldžių Visuomenės sveikatos centrų apskrityse 2007 metais vykdytos kirpyklų, kosmetikos, tatuiruočių kabinetų, grožio salonų, soliariumų, baseinų, skalbyklų, pirčių, saunų, sporto klubų, apgyvendinimo paslaugų tiesioginės valstybinės saugos kontrolės ataskaita suteikė Tarnybos darbuotojams informacijos apie rekreacinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimų tendencijas, t. y. pažeidimų skaičių, pobūdį, nukentėjusius asmenis ir pan. Šios informacijos pagrindu rengiama medžiaga visuomenės informavimo priemonėms, taip pat, atsižvelgiant į pažeidimus ir jų pobūdį atitinkamai reaguojama rengiant medžiagą ir vedant seminarus verslo atstovams ir vartotojams apie jų teises ir pareigas. Tarnybos darbuotojai, atlikę Valstybinės visuomenės sveikatos priežiūros tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos pateiktos ataskaitos analizę, taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos, vykdydama kirpyklų, kosmetikos, tatuiruočių kabinetų, grožio salonų, soliariumų, baseinų, skalbyklų, pirčių, saunų, sporto klubų, apgyvendinimo paslaugų valstybinę saugos kontrolę, nustatydavo pažeidimus, kai teikiamos paslaugos neatitikdavo saugiai paslaugai teikiamų reikalavimų, tačiau Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylos Tarnybai nebuvo teikiamos. Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo 27 straipsnio 2 dalyje yra nustatyta, kad „kontrolės institucijų darbuotojai dėl šio įstatymo pažeidimo surašo protokolą ir kartu su reikalingais įrodymais ne vėliau kaip per 3 darbo dienas perduoda Tarybai“, buvo kreiptasi į minėtą tarnybą raštu dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimo protokolo surašymo ir siuntimo Tarnybai.

Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos vykdytos maisto produktų saugos kontrolės analizės ataskaita suteikė Tarnybos darbuotojams informacijos apie maisto tvarkymo subjektų skaičių, atliktų patikrinimų ir nustatytų pažeidimų skaičių, nustatytų pažeidimų pagal produktų grupes ir pažeidimų pobūdį ir skaičių rinkoje, prekybos ir viešojo maitinimo įmonėse nustatytų pažeidimų pagal pažeidimų grupes skaičių ir jų pokyčių dinamiką lyginant su ankstesniais metais ir kitus nustatytus pažeidimus bei kitimo dinamiką. Išanalizuoti duomenis panaudoti vykdant Tarnybai priskirtas funkcijas, teikiant informaciją žiniasklaidai rašant straipsnius, dalyvaujant radijo laidoje.

Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos atliktų gaminių tyrimo rezultatų, saugos reikalavimų neatitinkančių produktų, rinkos ribojimo priemonių bei atliktų tyrimų dėl Reklamos įstatymo, Produktų saugos įstatymo, Tabako kontrolės įstatymo pažeidimų analizė suteikė Tarnybos darbuotojams informacijos apie Valstybinėje ne maisto produktų inspekcijoje prie Ūkio ministerijos gautus vartotojų skundus dėl pavojingų, netinkamos kokybės gaminių, paslaugų, taikytų rinkos ribojimo priemonių skaičių bei rūšis, taip pat atliktų tyrimų bei nustatytų Reklamos įstatymo, Produktų saugos įstatymo, Tabako kontrolės įstatymo pažeidimų skaičių, pobūdį. Minėti duomenys išanalizuoti ir nuolat naudojami vykdant Tarnybai priskirtas funkcijas, taip pat teikiant informaciją žiniasklaidai.

Tarnybos veiklai didelės įtakos turi didėjantis vartotojų sąmoningumas ir aktyvumas ginant savo teises. Atlikus sociologinius tyrimus nustatyta, kad didėja vartotojų, išsigijusių nekokybiškas prekes ar paslaugas, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, skaičius. 2007 m. ir 2008 m. įvykdytų gyventojų apklausų Lietuvos regionuose duomenimis, Tarnybos žinomumo rodiklis procentais (vertinant jos skyrių žinomumą apskrityse) 2007 m. siekė 60%, o 2008 m. padidėjo iki 69 %.

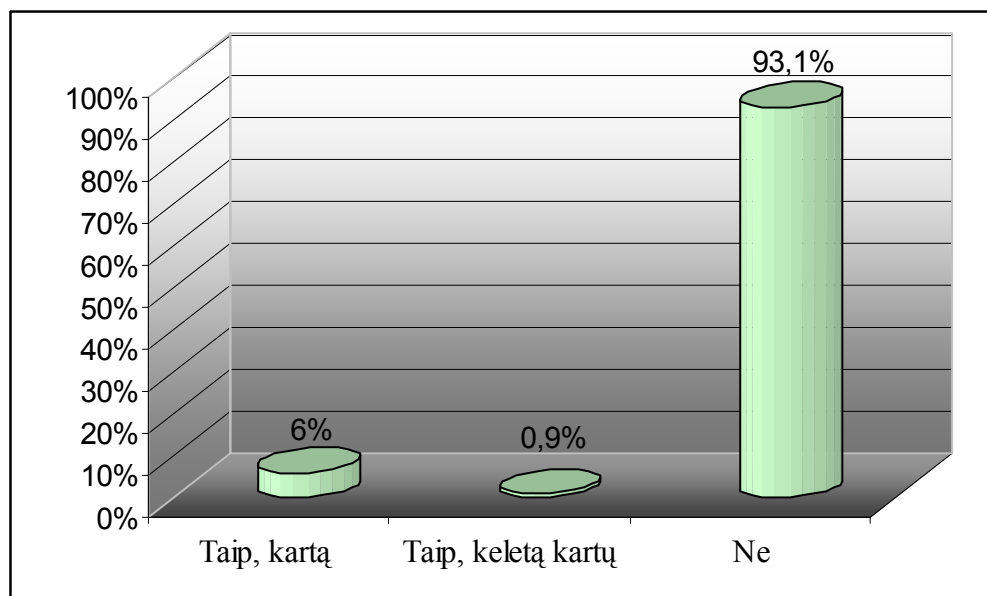
2008 metais, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės pasitarimo 2008 m. sausio 21 d. protokolu Nr. 5, Vartotojų švietimo centras buvo likviduotas (2008 m. rugpjūčio 29 d.). Likvidavus Vartotojų švietimo centrą, Tarnyba perėmė visas viešosios įstaigos vykdomas funkcijas, t. y. organizuoja vartotojų švietimo seminarus, paskaitas ir kitus renginius, šviečia tam tikras vartotojų grupes (jaunimą, neįgaliuosius, senyvus asmenis ir kitus) pagal specifinius vartotojų poreikius, verslininkus, vartotojų teisių apaugos specialistus, leidžia informacinę medžiagą vartotojams jų teisių apsaugos klausimais, bendradarbiauja su valstybės ir savivaldybės institucijomis, verslo sektoriumi. Siekiant kuo tikslingiau įgyvendinti vartotojų švietimo tikslus, parengta 2009-2012 metų Vartotojų švietimo strategija ir jos įgyvendinimo priemonių planas.

III. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VYKDYTA VEIKLA IR PASIEKTI REZULTATAI

Strateginio tikslo įgyvendinimas

Remiantis 2008 metais atliktais sociologiniais tyrimais beveik ketvirtadalis (23%) gyventojų teigia, kad per 12 mėn. buvo pažeistos jų, kaip vartotojų teisės. Tai gana didelis skaičius. Tačiau, lyginant su kitomis Europos Sąjungos šalimis, Lietuva užima vieną iš paskutiniųjų vietų pagal vartotojų norą apginti savo teises. Kol kas tik nedidelė dalis Lietuvos vartotojų, kurių teisės buvo pažeistos, kreipiasi į vartotojų teises ginančias organizacijas – 7%.

Ar teko kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją) dėl vartotojų teisių pažeidimo (2008 m.)



Taigi, Lietuvos vartotojų švietimas turi būti toliau tęsiamas, ypač pabrėžiant vartotojo aktyvumo reikšmę pilietinėje visuomenėje. Nuo 2003 m. išaugo vartotojų, žinančių, kur kreiptis, kai pardavėjas arba gamintojas atsisako kompensuoti nuostolius, procentinė dalis: nuo 42,5% iki 50,1%.

2008 m. Tarnyba vykdydama savo veiklą siekė šio strateginio tikslo: *įgyvendinti valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką, užtikrinančią veiksmingą vartotojų teisių apsaugą.*

Įgyvendinant minėtą strateginį tikslą buvo siekiama efekto kriterijaus: *Apgintų vartotojų daugėjimo (nuo bendro pažeistų vartotojų teisių skaičiaus procentais).*

Efekto vertinimo kriterijus nustatomas atsižvelgiant į vartotojų skundų (prašymų) statistiką. 2008 m. planuojamas rodiklis buvo – 83 % . Įvertinus pasiektus rezultatus, nustatyta, jog rodiklis buvo viršytas – 83,9 %.

2008 m. į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą kreipėsi 12397 vartotojai dėl jų teisių pažeidimų, tai 34 % daugiau negu 2007 m. Daugiau negu pusė iš besikreipusių vartotojų skundėsi dėl įsigytų ne maisto prekių ir teikiamų paslaugų netinkamos kokybės (kompiuterinės technikos, buitinės paskirties elektros prekių, baldų, drabužių, avalynės), drabužių cheminio valymo paslaugų, automobilių remonto darbų netinkamos kokybės, dėl prekių kokybės garantijos galiojimo metu užtęstų kokybės trūkumų šalinimo terminų. Nemažai nusiskundimų Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gaunama dėl buitinės paskirties prekių remonto. Šie vartotojų skundai sudarė daugiau negu 50 % nuo visų Tarnyboje gautų skundų skaičiaus.

Iš vartotojų Tarnyba taip pat gauna daug skundų dėl nepakankamai apšildomų butų, dėl tiekiamo karšto vandens nepakankamos temperatūros, netinkamai tvarkomų namų šildymo ir karšto vandens tiekimo sistemų, dėl įmokų apskaičiavimo už suvartotą šilumą bei karštą vandenį.

Gyventojai taip pat skundėsi, kad savivaldybių paskirti daugiabučių gyvenamųjų namų bendrojo naudojimo objektų administratoriai netinkamai atlieka savo funkcijas, neteikia reikiamos informacijos apie įmokų apskaičiavimo tvarką už komunalinius patarnavimus. 2008 metais daug skundų gauta dėl mokesčių skaičiavimo už komunalinių atliekų tvarkymą. Dėl padidėjusių mokesčių už komunalinių atliekų tvarkymą daugiausia skundėsi Alytaus, Telšių apskričių gyventojai, Klaipėdos miesto ir Vilniaus miesto gyventojai. Dėl daugiabučių namų bendrojo naudojimo objektų administratorių veiklos trūkumų daugiausia nusiskundimų gauta iš Vilniaus apskrities ir, visų pirma, iš Vilniaus miesto gyventojų. Šios problemos aktualios taip pat, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių, Alytaus, Telšių bei kitose apskrityse. Minėto pobūdžio nusiskundimai sudaro 2,4% nuo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gautų skundų skaičiaus.

2008 m. Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gauti vartotojų skundai (prašymai)

Eil. nr.	Skundo (prašymo) esmė	Kiekis	%
1.	Dėl ne maisto prekių ir paslaugų netinkamos kokybės	8331	67,2
2.	Dėl elektroninių ryšių paslaugų netinkamos kokybės	536	4,3
3.	Dėl nekokybiškų langų ir durų	459	3,7
4.	Dėl energetikos sektoriaus paslaugų	445	3,7
5.	Dėl mokėjimo ir draudimo paslaugų	371	3
6.	Dėl oro, kelių, vandens transporto bei geležinkelio vežimo paslaugų netinkamos kokybės	314	2,5
7.	Dėl komunalinių paslaugų	300	2,4
8.	Dėl nekokybiškų automobilių remonto paslaugų	290	2,3
9.	Dėl kelionių organizatorių paslaugų netinkamos kokybės	255	2,1
10.	Dėl statybos darbų netinkamos kokybės	214	1,7
11.	Dėl maisto prekių ir viešojo maitinimo paslaugų netinkamos kokybės	213	1,7
12.	Dėl informacijos nesuteikimo apie prekes ir paslaugas	209	1,7
13.	Dėl klaidinančios informacijos	179	1,5
14.	Dėl Reklamos įstatymo, Alkoholio kontrolės įstatymo, Tabako kontrolės įstatymo pažeidimų	178	1,4
15.	Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo	76	0,6
16.	Kiti vartotojų skundai, prašymai ir pranešimai	27	0,2
	Iš viso:	12397	100

**Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje 2008 m. gauti vartotojų skundai
(prašymai) pagal Lietuvos Respublikos teritorinį administracinį suskirstymą**

Eil. nr.	Apskritis pavadinimas	Kiekis	%
1.	Vilniaus apskritis	4768	38,5
2.	Kauno apskritis	2154	17,4
3.	Klaipėdos apskritis	1283	10,3
4.	Šiaulių apskritis	1025	8,3
5.	Panevėžio apskritis	904	7,3
6.	Alytaus apskritis	724	5,8
7.	Marijampolės apskritis	480	3,9
8.	Utenos apskritis	349	2,8
9.	Telšių apskritis	387	3,1
10.	Tauragės apskritis	323	2,6
Viso:		12397	100,0

**2008 m. gauti vartotojų skundai (prašymai) Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos
apskričių skyriuose**

Eil. nr.	Apskritis pavadinimas	Kiekis	%
1.	Vilniaus apskrities skyrius	82	0,7
2.	Kauno apskrities skyrius	1604	12,9
3.	Klaipėdos apskrities skyrius	868	7,0
4.	Šiaulių apskrities skyrius	871	7,0
5.	Panevėžio apskrities skyrius	721	5,8
6.	Alytaus apskrities skyrius	571	4,6
7.	Marijampolės apskrities skyrius	357	2,9
8.	Utenos apskrities skyrius	258	2,1
9.	Telšių apskrities skyrius	256	2,1
10.	Tauragės apskrities skyrius	236	1,9
Viso:		5824	47,0

Institucijos vykdyta programa

2008 m. Tarnyba vykdė programą – *Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas.*

Programos tikslas – Užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą visose vartojimo srityse.

Programos įgyvendinimas pagal atskirus uždavinius:

Programos uždavinys – efektyviai vykdyti įstatymais ir kitais teisės aktais Tarnybai priskirtas funkcijas.

Programos uždaviniui įgyvendinti vykdytų priemonių aprašymas

1. Įgyvendinti Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymo nuostatas.

Įgyvendinant Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas:

- priimtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimas Nr. 127 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“ (Žin. 2008 Nr. 22-813);
- priimtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. sausio 23 d. nutarimas Nr. 61 „Dėl informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarkos aprašo patvirtinimo“, (Žin. 2008, Nr. 13-442);
- dalyvaujama rengiant Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl apmokėjimo už prekių ir paslaugų ekspertizę ar laboratorinius tyrimus tvarkos aprašo patvirtinimo“ projektą;
- priimtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimas Nr. 623 „Dėl sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“, (Žin. 2008, Nr. 75-2945).

Tarnyboje pagal kompetenciją buvo atliekamas vartotojų skundų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjimas, buvo atliekama vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolė, nagrinėjami vartotojų skundai (prašymai) dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, vykdomos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme bei kituose teisės aktuose numatytos funkcijos bei pagal kompetenciją atliekama įstatymų ir kitų teisės aktų projektų analizė, teiktos išvados teismams, pagal kompetenciją taikytos įstatymų numatytos poveikio priemonės.

Tarnyba nagrinėdama vartotojų skundus dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo ir įgyvendindama vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę per 2008 m. priėmė 89 nutarimus.

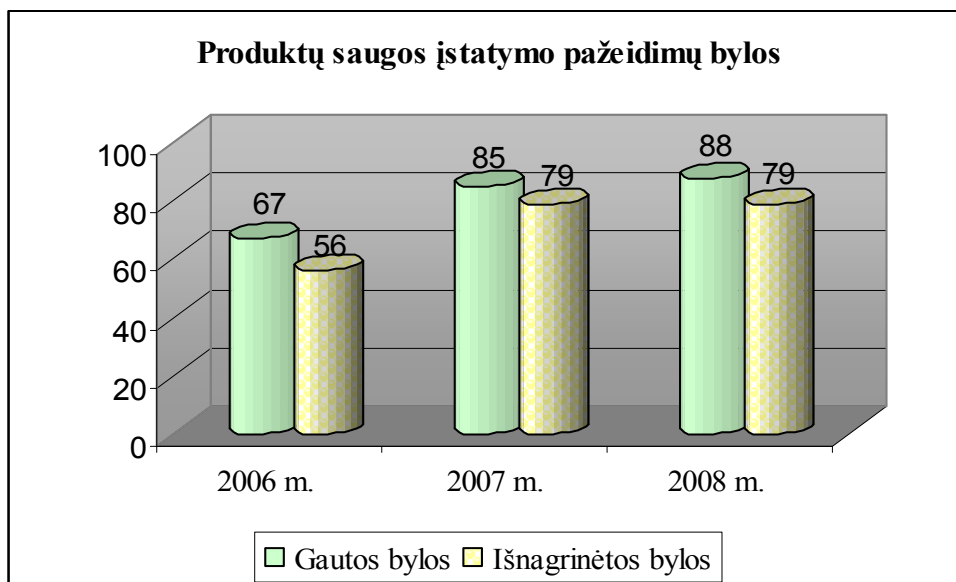
Taip pat Tarnyboje per 2008 m. vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėti 964 vartotojų skundai. Nagrinėjant minėtus vartotojų skundus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka Komisija priėmė 212 nutarimų, iš kurių 99 nebuvo vykdomi, be to Tarnybos komisijos posėdyje 7 ginčai buvo išspręsti pasirašius taikų susitarimą. Kiti 635 vartotojų ginčai su pardavėjais ar paslaugų teikėjais buvo išspręsti taikiu būdu (7 iš jų Komisijos posėdyje), 2 iš jų nebuvo vykdomi.

Įgyvendinant Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas Tarnyba gindama vartotojų viešąjį interesą pateikė 4 ieškinius teismams.

2. Įgyvendinti Produktų saugos įstatymo nuostatas.

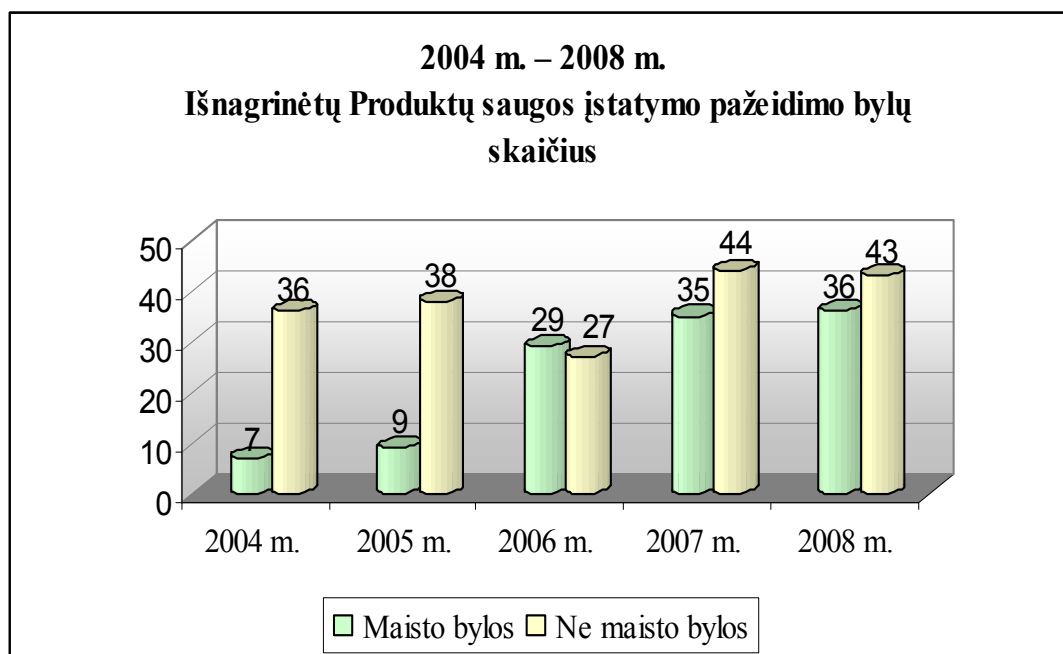
Per 2008 metus dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimų gautos 43 bylos dėl *pavojingų maisto produktų*, 43 bylos dėl pavojingų *ne maisto produktų* Ir 2 bylos dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimo teikiant nesaugias pramogų, sporto paslaugas. Iš viso per 2008 m. gautos 88 bylos dėl pavojingų produktų pateikimo į rinką.

2008 metais išnagrinėtos 6 bylos, kurios buvo gautos 2007 metais. Iš viso per 2008 metus išnagrinėtos 43 ne maisto ir 36 maisto – iš viso 79 Produktų saugos įstatymo pažeidimų bylos.



Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų dėl nesaugių maisto produktų pateikimo į rinką skaičius didėja, tačiau to priežastis nebūtinai didėjantis nesaugių maisto produktų kiekis, labiausiai tikėtina išvada – gerėja bendradarbiavimas su Valstybine maisto ir veterinarijos tarnyba.

Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų skaičius, kai į rinką pateikiami pavojingi maisto bei ne maisto produktai, tendencija per paskutinius 3 metus ženkliai nekinta. Tačiau atkreiptinas dėmesys į tai, kad maisto paslaugų teikėjų padariusių Produktų saugos įstatymo pažeidimus 2006-2008 metais, skaičius auga. Gamintojų ir platintojų padarytų pažeidimų skaičius paskutiniais metais mažėja.



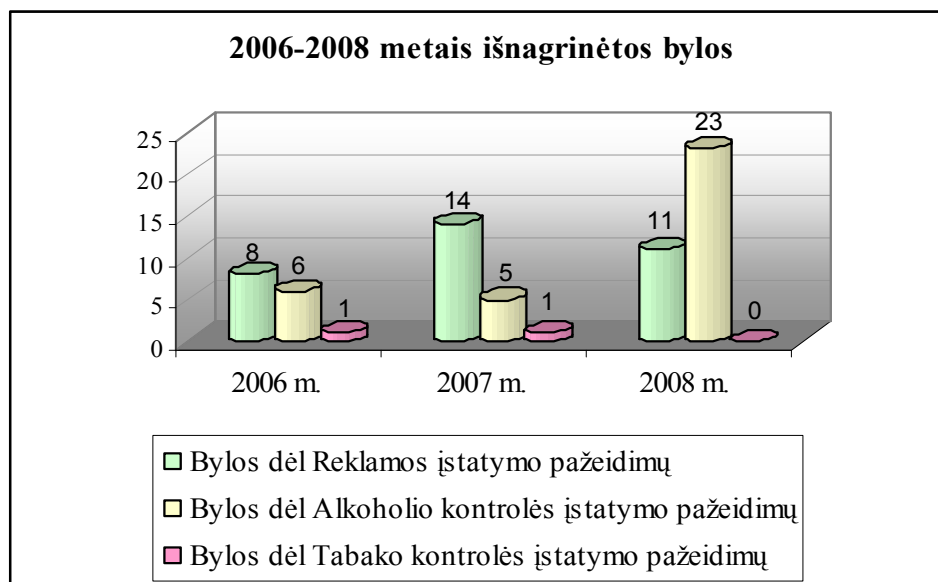
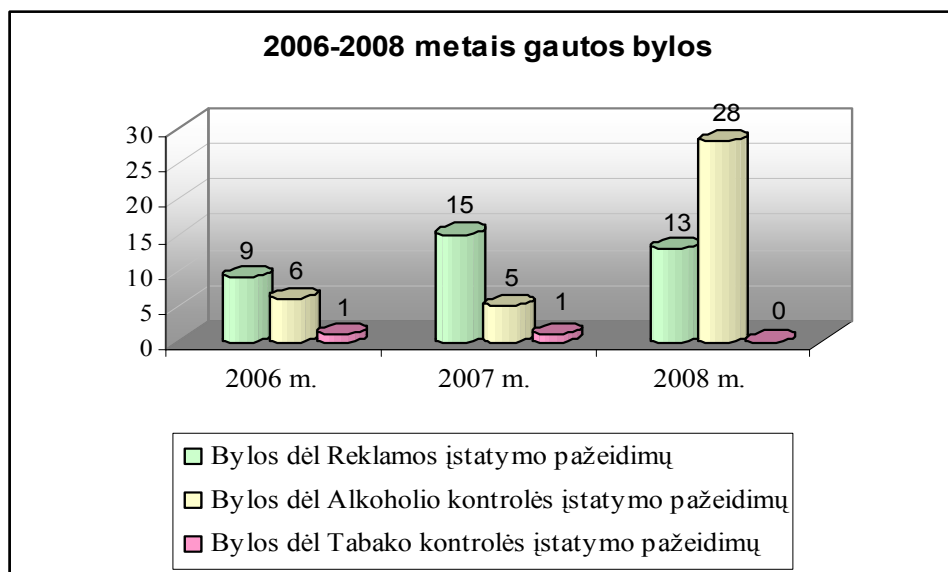
3. Įgyvendinti Reklamos įstatymo, Alkoholio kontrolės įstatymo ir Tabako kontrolės įstatymo nuostatas.

Tarnyba per 2008 m. gavo 26 rašytinius vartotojų skundus dėl Reklamos įstatymo pažeidimų. Taip pat gauta 12 juridinių asmenų bei 17 valstybės institucijų prašymų dėl Reklamos įstatymo nuostatų taikymo ar Reklamos įstatymo pažeidimų.

Per 2008 m. gauti 2 vartotojų rašytiniai prašymai dėl Alkoholio kontrolės įstatymo pažeidimų, 5 juridinių asmenų, 2 valstybės institucijų ir 1 vartotojų asociacijos prašymai dėl Alkoholio kontrolės įstatymo nuostatų taikymo ar Alkoholio kontrolės įstatymo pažeidimų. Taip pat gauti 3 juridinių asmenų paklausimai dėl Tabako kontrolės įstatymo nuostatų taikymo, 1 fizinio asmens skundas bei 1 valstybės institucijos prašymas dėl Tabako kontrolės įstatymo pažeidimo.

Per 2008 m. Taryba gavo 13 bylų dėl Reklamos įstatymo pažeidimo (priimta 11 nutarimų bylose).

2008 m. sausio – spalio mėn. Tarybos iniciatyva arba remiantis gauta informacija atlikti 28 tyrimai dėl galimo Alkoholio kontrolės įstatymo pažeidimo, surašyti 23 Įstatymo pažeidimo protokolai. Nagrinėtos 23 bylos dėl Įstatymo pažeidimo, iš kurių 19 taikytos sankcijos (skirta bauda).



Atsižvelgiant į tai, kad nuo 2008 m. vasario 1 d. įsigaliojo Reklamos įstatymo pataisos, 2008 m. kovo 28 d. buvo priimtas Tarybos direktoriaus įsakymas Nr. 1-72 dėl Tarybos direktoriaus 2007 m. birželio 7 d. įsakymo Nr. 1-95 „Dėl įgaliojimų suteikimo įgyvendinant Lietuvos Respublikos reklamos įstatymą“ pripažinimo netekusiu galios.

Atsižvelgiant į 2008 m. spalio 14 d. priimto Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymo 2, 12, 16, 17, 18, 22, 29, 34 straipsnių pakeitimo ir papildymo, įstatymo papildymo III skyriaus ketvirtuoju straipsniu ir 34¹ straipsniu įstatymo (Žin., 2008, Nr. 123-4660) nuostatas, parengtas ir Lietuvos Respublikos Vyriausybei pateiktas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. 359 (Žin., 2007, Nr. 44-1680), pakeitimo projektas, kurį Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino 2009 m. sausio 7 d. nutarimu Nr. 6 „Dėl Lietuvos Respublikos 2007 m. balandžio 11 d. nutarimo Nr. 359 „Dėl Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos pavadinimo pakeitimo ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“ (Žin. 2009, Nr. 5-131).

4. Įgyvendinti Mokėjimų įstatymo nuostatas.

Tarnyba per 2008 m. gavo 29 skundus dėl Mokėjimų įstatymo nuostatų pažeidimo. Iš 29 gautų skundų per 2008 m. buvo išnagrinėti 25 vartotojų skundai, o 4 skundai dar nagrinėjami. Taip pat papildomai 2008 m. išnagrinėti 3 skundai, gauti 2007 m. dėl kurių priimti dar 3 nutarimai. Iš viso per 2008 m. Tarnyba išnagrinėjo 28 skundus dėl Mokėjimų įstatymo nuostatų pažeidimo. Išnagrinėjus 28 skundus buvo priimta 15 nutarimų, o 13 ginčų nagrinėjimas nutrauktas (10 ginčų išspręsta taikiai, 1 ginčo nagrinėjimas nutrauktas kaip nepagrįstas, 2 skundai nenagrinėti dėl praleisto termino).

Tarnyba 2008 m. pradėjo kompleksinį finansinių paslaugų greitojo vartojimo kredito srityje patikrinimą. Per 2008 m. išnagrinėtos 6 bendrovių, teikiančių greituosius vartojimo kreditus, sutartys dėl bendrųjų sutarties sąlygų atitikimo nesažiningų sąlygų kriterijams bei Mokėjimų ir kt., įstatymų nuostatoms. Atitinkamai buvo priimti nutarimai, kuriais bendrovės įpareigos išbraukti arba pakoreguoti greitųjų vartojimo kreditų sutarčių sąlygas, atitinkančias nesažiningų sutarčių sąlygų kriterijus.

2008 m. buvo gauti 4 bendrovių atsakymai dėl nutarimuose išdėstytų pastabų. Atsižvelgiant į tai, jog bendrovės nesutiko su kai kuriomis pastabomis Tarnyba pakartotinai kreipėsi į bendroves, prašydama pateikti paaiškinimus. Bendrovės atsižvelgė į pakartotinai išsakytas pastabas ir pateikė pakoreguotas sutartis.

Tarnybos atstovas yra paskirtas į Finansų ministerijos sudarytą darbo grupę, atsakingą už Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2007/64/EB dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje, iš dalies keičiančios direktyvas 97/7/EB, 2002/65/EB, 2005/60/EB ir 2006/48/EB ir panaikinančios Direktyvą 97/5/EB perkėlimą į nacionalinę teisę.

5. Įgyvendinti Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo nuostatas.

Per 2008 metus gauta ir išnagrinėta 40 vartotojų skundų dėl geriamojo vandens pirkimo–pardavimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo sutarčių nesažiningų sąlygų taikymo, vandens apskaitos, vandentiekio avarijų, vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo, vadovaujantis Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 12 straipsnio 1 dalimi.

Teiktos pastabos ir pasiūlymai vadovaujantis Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 12 straipsnio 2 dalimi:

- Dėl Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo pakeitimo projekto derinimo bei dėl pakartotinio minėto įstatymo projekto derinimo.
- Dėl Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sutarties su buitiniu vartotoju standartinių sąlygų.
- Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl vandentvarkos (geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo) 2008-2015 metų plėtros strategijos patvirtinimo“ projekto.

6. Įgyvendinti Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatas

Atsižvelgiant į tai, jog nuo 2008 m. vasario 1 d. įsigaliojo naujai priimtas Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas, perkeliantis maksimalaus

harmonizavimo Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB nuostatas, kuriuo Tarnybai priskiriamos naujos funkcijos – nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo kontrolė, Tarnybos direktoriaus 2007-12-23 įsakymu Nr. 1-212 2008-01-02 buvo įkurtas Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyrius. Skyriaus kompetencijai priskirtos anksčiau Tarnybos kompetencijai priklausiusios reklamos kontrolės funkcijos bei naujai reglamentuotos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo kontrolės funkcijos.

2008 m. vasario 1 d. įsigaliojus Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymui, parengtos Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklės, patvirtintos 2008 m. vasario 5 d. Teisingumo ministro įsakymu Nr. 1R-68.

Įgyvendinant Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatas, 2008 m. vasario 1 d. Tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1-23 patvirtintas Informacijos apie elgesio kodeksų patvirtinimą ir už elgesio kodeksą atsakingo subjekto paskyrimą pateikimo tvarkos aprašas.

Vykdomas vartotojų ir verslo sektoriaus švietimas apie Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatas visuomenės informavimo priemonėse bei susitikimuose su vartotojais. 2008 m. balandžio 10-11 d. organizuota tarptautinė konferencija verslo sektoriui apie Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB įgyvendinimą, informacija apie naują įstatymą skleista įvairių seminarų metu, taip pat per visuomenės informavimo priemones. Dalyvaujama Europos Komisijos organizuojamuose susitikimuose Briuselyje dėl direktyvos 2005/29/EB įgyvendinimo, analizuojama kitų valstybių praktika.

2008 m. vasario – gruodžio mėn. atlikti 25 preliminarūs tyrimai dėl pagrįstumo oficialiam tyrimui pagal Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymą pradėti. Siųsti paklausimai galimai įstatymą pažeidusioms įmonėms bei galimai nukentėjusiems vartotojams dėl papildomos informacijos pateikimo. Tarnybos komisijos nutarimu pradėti 4 oficialūs tyrimai dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo (UAB „IMP Baltic“, UAB „Interneto partneris“ (2 tyrimai), UAB „Biosola“). 27 Tarnybos iniciatyva arba skundų (prašymu) pagrindu nustatyti atvejai dėl galimai klaidinančios reklamos persiųsti klaidinančios reklamos kontrolės institucijai – Lietuvos Respublikos Konkurencijos tarybai.

Siekdama užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą, Tarnyba taip pat vykdė veiklą šiose vartojimo srityse:

Statybos paslaugos.

2008 metais padaugėjo skundų dėl plastikinių langų kokybės, dėl netinkamo jų įstatymo ir montavimo darbų bei sutartinių įsipareigojimų nevykdymo. Vartotojai prašymuose nurodė, kad langus gaminančios bendrovės dažnai netinkamai išmatuoja langų angas, vėluoja, vykdydami užsakymus. Vartotojai skundėsi, kad ant plastikinių langų kaupiasi kondensatas, atšalus orams, langai rasoja, o dėl šių priežasčių drėksta sienos ir lubos, atsiranda pelėsis. Be to, vartotojai retai informuojami, kad, įsigijus plastikinius langus, privaloma vėdinti patalpas, kadangi ekspertai nuvykę įvertinti trūkumų vartotojų bute, ir patikrinę oro santykinį drėgnį, dažnai nustato, kad tikrinimo metu, jis yra didesnis už norminį.

Taip pat vartotojai dažnai skundėsi dėl nekokybiškai uždengto stogo, bei netinkamai atliktos balkono hidroizoliacijos, dėl ventiliacinės bei vėdinimo sistemos trūkumų.

Nagrinėdama vartotojų skundus statybos srityje neteismine tvarka, Tarnyba susiduria su problema, jog nėra valstybinės institucijos, galinčios teikti išvadas dėl langų, įmontuotų į statinį, kokybės bei paprastojo remonto srityje.

Tarnybą, nagrinėdama vartotojų skundus bendradarbiauja su Apskritis viršininko administracija bei Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos. Statybos įstatymas numato, kad apskritis viršininko administracija privalo tikrinti, ar statinio statyba vykdoma pagal išduotą statybos leidimą ir ar statomas statinys atitinka šiame leidime nurodytus pagrindinius statinio techninius rodiklius bei statinio naudojimo paskirtį. Taip pat iškyla

problemų dėl statinių priežiūros garantiniu laikotarpiu. Nors teisinius santykius, kylančius dėl garantiniu terminu atsiradusių defektų, reglamentuoja Civilinio kodekso normos, tačiau teisės aktai neįgalioja valstybės institucijų prižiūrėti šių normų įgyvendinimo.

Didelį skundų skaičių taip pat įtakoja teisės aktų, reglamentuojančių statybą, dažnas keitimasis bei kontrolės sistemų nebuvimas ir atsakomybės už padarytus pažeidimus trūkumas, spragos teisės aktuose. Tarnyba ieško sprendimų, kaip šias problemas spręsti, nagrinėja teisės aktus, siūlo juos papildyti ar keisti vartotojų naudai.

Valstybės institucijos vykdo statybos valstybės priežiūrą tik iki statinio pripažinimo tinkamu naudoti ir dalyvauja statinį pripažįstant tinkamu naudoti, tačiau per statybos garantinį terminą nedalyvauja nustatant atsiradusius statybos defektus. Nors teisinius santykius, kylančius dėl garantiniu terminu atsiradusių defektų (taip pat ir paprastojo remonto atveju), reglamentuoja Civilinio kodekso normos, tačiau teisės aktai neįgalioja valstybės institucijų prižiūrėti šių normų įgyvendinimo – nėra nustatyta paprastojo remonto darbų valstybinė priežiūra bei šią priežiūrą turinčios atlikti institucijos, neišspręstas ekspertizių klausimas neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo atveju.

Daugumą skundų pavyksta išspręsti taikiai, statybos bendrovės geranoriškai ištaiso trūkumus, tačiau yra atvejų, kai bendrovės savo klaidų nepripažįsta ir vartotojui belieka savo teises ginti teisme.

Tarnybos darbuotojas dalyvauja Statybos komiteto prie Aplinkos ministerijos veikloje, posėdžių metu, nagrinėjant klausimus, susijusius su vartotojų teisių apsauga, teikia pasiūlymus, kaip galėtų būti užtikrinamas efektyvesnis vartotojų ginčų dėl statybos darbų nekokybiškumo, rangos bei nekilnojamojo turto sutarčių išipareigojimų nevykdymo nagrinėjimas ir problemų sprendimas.

Ne maisto prekės ir paslaugos.

Apie 50 proc. visų 2008 m. į Tarnybą besikreipusių vartotojų kreipėsi dėl netinkamos ne maisto prekių bei paslaugų. Išnagrinėjus vartotojų prašymus, iš jų apie 70 % vartotojų teisėti interesai buvo apginti, apie 25 % vartotojų prašymų pripažinti nepagrįstais ar nenagrinėti dėl objektyvių aplinkybių, apie 5 % vartotojų prašymų perduota nagrinėti pagal kompetenciją atitinkamoms institucijoms. 2008 m. daugiausia vartotojai skundėsi dėl baldų, telefonų, buitinių elektros prietaisų, kompiuterių, avalynės, juvelyrinių dirbinių, rūbų valymo paslaugų netinkamos kokybės. Įsigijus nekokybišką ne maisto prekę (paslaugą) 76% vartotojai savo prašymuose reikalavo nutraukti prekės (paslaugos) pirkimo – pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus, 21% - pakeisti nekokybišką prekę (paslaugą) į kokybišką ir tik 4% - pašalinti prekės (paslaugos) trūkumus.

Tarnyba per 2008 m. dalyvavo teisės aktų, reglamentuojančių teisinius santykius ne maisto prekių ir paslaugų pirkimo – pardavimo srityje, derinime, t.y. teikė pastabas ir pasiūlymus dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. balandžio 11 d. įsakymo Nr. 1V – 353 „Dėl galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo, Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymo „Dėl Lietuvos Respublikoje parduodamų daiktų (prekių) ženklinimo ir kainų nurodymo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2002 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. 170, pakeitimo“, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymo Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo, Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 3, 11 straipsnių pakeitimo ir papildymo bei įstatymo papildymo 13, 14 ir 15 straipsniais įstatymo projekto bei Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų kodekso 154⁽¹⁾, 154⁽²⁾ straipsnių pakeitimo ir 154⁽⁴⁾, 154⁽⁵⁾, 154⁽⁶⁾, 154⁽⁷⁾, 154⁽⁸⁾, 154⁽⁹⁾, 154⁽¹⁰⁾ straipsnių pripažinimo netekusiais galios įstatymo, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. liepos 20 d. įsakymo Nr. 1V-659 „Dėl ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“, pakeitimo, Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymo „Dėl cheminio valymo ir skalbimo paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl originaliųjų Lietuvos standartų

rengimo tvarkos aprašo“, Ūkio ministro įsakymo „Dėl apmokėjimo už prekių ir paslaugų ekspertizę ar laboratorinius tyrimus tvarkos aprašo“ ir kitų teisės aktų projektų derinimo.

Energetikos prekės ir paslaugos.

2008 m. į Tarnybą kreipėsi vartotojai dėl elektros tiekimo, gamtinių dujų tiekimo, šilumos ir karšto vandens tiekimo sektoriuose kylančių problemų. Elektros energetikos sektoriuje daugiausia skundžiamasi dėl skolos už suvartotą elektros energiją pagrįstumo, dėl elektros energijos tiekimo vartojimo neapskaitinio akto surašymo, kai galimai pažeidžiamos elektros apskaitos prietaisų plombos, dėl nekokybiškos elektros energijos tiekimo, dėl mokesčio už suvartotą elektros energiją bendroms namo reikmėms pagrįstumo, dėl naujojo vartotojo prijungimo prie jau veikiančių elektros energijos tinklų ir kt. Gamtinių dujų tiekimo sektoriuje daugiausia skundų gauta dėl dujų abonentinio mokesčio pagrįstumo, dėl naujų vartotojų neprijungimo prie dujų sistemų. Šilumos energetikos sektoriuje vartotojai daugiausia skundėsi dėl nepagrįstų mokesčių už šildymą, dėl apskaitos prietaisų įrengimo, priežiūros, keitimo, patikros, dėl karšto vandens kokybės, kai neužtikrinama teisės aktais nustatyta karšto vandens temperatūra, dėl kintamo dydžio mokesčio už šilumą, sunaudotą karšto vandens temperatūros palaikymui (cirkuliacijai) namo vidaus sistemoje, dėl netinkamos pastato šildymo ir karšto vandens sistemos priežiūros ir kt.

Tarnyba per 2008 m. dalyvavo teisės aktų, reglamentuojančių teisinius santykius įvairiuose energetikos sektoriuose, derinime, t.y. teikė pastabas ir pasiūlymus dėl Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo, Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo pakeitimo, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso pakeitimo įstatymo, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo papildymo įstatymo, Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymo pakeitimo įstatymo, Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo papildymo įstatymo, Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymo papildymo įstatymo bei Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo, projektų derinimo, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl vandentvarkos (geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo) 2008-2015 metų plėtros strategijos patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo projekto dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. kovo 22 d. nutarimo Nr. 307 „Dėl šilumos ūkio plėtros kryptių, patvirtinimo“ pakeitimo, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. liepos 25 d. nutarimo Nr. 982 „Dėl teisės aktų, būtinų Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymui įgyvendinti, patvirtinimo“ pakeitimo“, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. gegužės 23 d. nutarimo Nr. 603 „Dėl Lietuvos Respublikos daugiabučių namų patalpų savininkų (bendrasavininkų) bendrosios nuosavybės administravimo pavyzdinių nuostatų patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymo projekto derinimo Dėl Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2004 m. balandžio 28 d. įsakymo Nr. 4-136 „Dėl informacijos susijusios su energetikos veikla, teikimo valstybės institucijoms, įstaigoms ir trečiosioms šalims taisyklių patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymo projekto derinimo Dėl Lietuvos Respublikos aplinkos ministro ir Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2003 m. birželio 30 d. įsakymo Nr.326/4-253 „Dėl daugiabučio namo šildymo ir karšto vandens sistemos privalomųjų reikalavimų patvirtinimo“ pakeitimo ir daugelio kitų teisės aktų projektų derinimo. Tačiau pažymėtina, kad į nemažą dalį Tarnybos teiktų pastabų nebuvo atsižvelgta.

Tarnybai vykdant vartotojų teisių apsaugą energetikos prekių ir paslaugų srityje dažnai bendradarbiaujama su kitomis institucijomis – Valstybine energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybine kainų ir energetikos kontrolės komisija, Lietuvos metrologijos inspekcija.

Turizmo paslaugos.

Atlikus Tarnyboje 2008 m. gautų vartotojų skundų turizmo paslaugų teikimo srityje analizę paaiškėjo, kad kartu su augančiu turistų skaičiumi daugėja ir nusiskundimų organizuotomis turistinėmis kelionėmis. Per 2008 m. dėl nekokybiškų turistinių kelionių buvo gauta 46,5% daugiau skundų nei 2007 m. Iš minėtų 2008 m. gautų skundų didžiąją dalį, t. y. 35,4 %, sudarė skundai dėl netinkamai organizuotos visos kelionės, 29,2 % – dėl netinkamai suteiktos apgyvendinimo

paslaugos, 18,3 % – dėl informacijos nesuteikimo. Mažiausiai skundų gauta dėl turistinių kelionių metu netinkamai suteiktos vežimo paslaugos (9,7 %) bei dėl kitų paslaugų (7,4 %).

2008 m. nutarimų dėl turizmo paslaugų buvo priimta 38,8% daugiau nei 2007 m. Reiktų atkreipti dėmesį į tai, kad po to, kai Taryba kelionės organizatoriams pasiūlė ginčą spręsti taikiai net 45,12% ginčų buvo išspręsti taikiu būdu. Pažymėtina, kad išnagrinėjus 2008 m. gautus rašytinius skundus dėl turizmo paslaugų, daugeliu atvejų, t. y. 47,6% skundų, vartotojų teisės buvo apgintos, kitais atvejais arba vartotojų teisės buvo apgintos iš dalies (23,2% skundų), arba vartotojo teisės nebuvo apgintos (1,2% skundų - reikalavimą dėl neturtinės žalos gali tenkinti tik teismas) ir net 28% skundų buvo nepagrįsti (daugeliu atvejų buvo priimti nutarimai atmetant vartotojų skundus, likusiais atvejais ginčo nagrinėjimai buvo nutraukti (nepateikė ginčo nagrinėjimui būtinų dokumentų arba buvo nustatyti nevykdymo santykiai).

Siekiant užtikrinti vartotojų teisių apsaugą turizmo paslaugų teikimo srityje 2008 m. buvo teikti pasiūlymai ir pastabos dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.750, 6.751, 6.754 ir 6.865 straipsnių papildymo ir pakeitimo įstatymo projekto Nr. XP-2389“ projekto bei dėl Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymo „Dėl rekomendacijų dėl kompensacijų už netinkamai suteiktas turizmo paslaugas apskaičiavimo tvarkos patvirtinimo“ projekto.

Oro vežimo paslaugos.

Statistikos departamento pateikti duomenys rodo, kad kiekvienais metais vis daugiau keleivių pasinaudoja oro vežimo paslaugomis. Taryboje atliktų skundų analizė parodė, kad kartu su augančiu keleivių skaičiumi daugėja ir nepatenkintųjų oro transporto teikiamomis vežimo paslaugomis.

2008 m Taryboje skundų dėl oro vežimo paslaugų buvo gauta 40,8% daugiau nei 2007 m. Pažymėtina, kad 2008 m. labai daug vartotojų dėl oro vežimo teikiamų paslaugų konsultavosi telefonu. Atkreiptinas dėmesys, kad 18,18% 2008 m gautų skundų dėl oro vežimo paslaugų buvo perduoti nagrinėti Civilinės aviacijos administracijai. 2007 m. Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje išnagrinėjus gautus skundus nutarimų dėl netinkamai suteiktų vežimo paslaugų priimta nebuvo, o 2008 m. šis rodiklis pakilo iki 27,7%. Išnagrinėjus 2008 m. gautus vartotojų skundus daugeliu atvejų, t. y. 44% skundų, vartotojų teisės buvo apgintos (šalys susitarė taikiai arba buvo priimti nutarimai tenkinant vartotojų reikalavimus), kitais atvejais buvo priimti nutarimai tenkinant vartotojų reikalavimus iš dalies, t. y. 14% skundų, o net 42% skundų buvo nepagrįsti.

Dažniausiai oro transporto paslaugų vartotojai skundžiasi:

- dėl skrydžio atšaukimo, atidėjimo, nemokamos pagalbos nesuteikimo, kompensacijos neišmokėjimo;
- dėl lėktuvo vėlavimo patirtų nuostolių atlyginimo;
- dėl dingusio, sugadinto, apvogto ar vėluojančio bagažo;
- dėl neišsamios informacijos pateikimo apie bilieto tarifo sąlygas;
- dėl mokesčių gražinimo neišskridus;
- dėl informacijos nepateikimo (apie kelionės dokumentus, pavyzdžiui, apie paso galiojimo laiką, vizų būtinybę).

Atlygintinos medicininės paslaugos.

Skundų dėl atlygintinių medicininių paslaugų 2008 m. gauta 21% daugiau nei 2007 m. Atkreiptinas dėmesys, kad 54% gautų skundų buvo persiųsti kitoms institucijoms (Valstybinei medicininio audito inspekcijai prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Farmacijos departamentui prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Lietuvos metrologijos inspekcijai, Konkurencijos tarybai) nagrinėti pagal jų kompetencijai priskirtus klausimus. Paprastai vartotojai reiškė pretenzijas dėl įsigytų nekokybiškų medicinos prietaisų (kraujospūdžio matavimo aparato,

akinių rėmelių ir pan.), klaidinančios reklamos, susijusios su nuolaidomis ar akcijomis, taikomomis tam tikriems vaistams, dėl nekokybiškai suteiktų gydytojo (dažniausiai odontologo) paslaugų.

Siekiant užtikrinti vartotojų teisių apsaugą atlygintinų medicininių paslaugų teikimo srityje 2008 m. buvo derintos Lietuvos Respublikos pozicijos dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl pacientų teisių į sveikatos priežiūros paslaugas kitose valstybėse narėse įgyvendinimo.

Kelių transporto paslaugos.

2008 m. Taryba gavo 17% daugiau skundų dėl kelių transporto paslaugų nei 2007 m. Visais atvejais buvo pasiektas taikus susitarimas. Daugiausia vartotojai kelių transporto srityje skundėsi dėl informacijos apie pakeistą arba atšauktą autobuso reisą nepateikimo, dėl tinkamo informavimo apie išvykimo aikštelę nesuteikimo, dėl pinigų už nepanaudotus bilietus negražinimo.

Maisto produktai ir paslaugos, rekreacinės paslaugos, kosmetikos produktai.

Taryba, siekdama kuo produktyviau įgyvendinti jai pavestus uždavinius užtikrinti valstybinės vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimą maisto produktų ir paslaugų, kosmetikos produktų, rekreacinių (kirpyklų, kosmetikos, tatuiruočių kabinetų, grožio salonų, soliariumų, baseinų, skalbyklų, pirčių, saunų, sporto klubų, apgyvendinimo, sporto, kultūros) paslaugų srityse, per 2008-uosius metus:

- Dalyvavo Europos Tarybos vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupėje svarstomo Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikio atostogų produkto, pardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais projekto rengime, rengė Lietuvos Respublikos pozicijos projektus. 2009 m. sausio 14 d. priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/122/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikio atostogų produkto, pardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais nuostatos iki 2011 m. bus perkeltos į nacionalinę teisę, t.y. bus atitinkamai keičiamas Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas ir jo nuostatos įgyvendinantieji teisės aktai;

- Dalyvavo rengiant Lietuvos Respublikos pozicijos projektus dėl Komisijos Pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl kosmetikos gaminių. Įsigaliojus Kosmetikos reglamentui, jo nuostatų bus privalu laikytis gaminant, ženklinant ir pakuojant kosmetikos gaminius. Reglamentu dėl kosmetikos gaminių yra siekiama užtikrinti, kad į ES rinką pateikti kosmetikos gaminiai būtų saugūs, atsižvelgiant į šio sektoriaus inovacijas. Taip pat siekiamai išvengti direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę nukrypimų, dėl kurių gaminių sauga nepadidėja, o atsiranda didesnė reglamentavimo našta ir patiriama daugiau administravimo išlaidų. Taigi, Reglamentu dėl kosmetikos gaminių yra siekiama visoje ES užtikrinti labai gerą žmonių sveikatą, atitinkamai ir efektyvią vartotojų teisių apsaugą;

- Teikė pasiūlymus ir pastabas dėl Europos Komisijos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl informacijos apie maistą teikimo vartotojams. Pasiūlyme konsoliduojami ir atnaujinami bendrieji maisto produktų ženklavimo ir maistingumo ženklavimo reikalavimai, kurie buvo daug kartų keičiami, o kintantys maisto verslo operatorių ir vartotojų lūkesčiai sąlygoja tų reikalavimų atnaujinimo ir modernizavimo poreikį;

- Parengė teisės akto, reglamentuojančio keitimąsi informacija apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus projektą. Projekto tikslas – užtikrinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategijos įgyvendinimo priemonių plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. 372 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“, 2.1.2 punkto įgyvendinimą, tai yra nustatyti keitimosi informacija apie pavojingus ne maisto produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus, įvykusius buityje ar laisvalaikio metu, išskyrus nelaimingus atsitikimus dėl apsinuodijimų, tvarką. Projektas pateiktas Teisingumo ministerijai. Priėmus šį teisės aktą bus efektyviau užtikrinama produktų sauga, rinkoje nustačius pavojingą produktą, užkertamas kelias galimiems nelaimingiems atsitikimams;

- Parengė Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“ projektą. Priėmus šį teisės aktą yra labiau apsaugotos sporto, kultūros ir pramogų paslaugų vartotojų teisės. Šis teisės aktas įpareigoja paslaugų teikėjus pasitvirtinti paslaugų teikimo taisykles ir su jomis tinkamai supažindinti vartotojus, nustato išsamų ir baigtinį teikiamos apie paslaugas vartotojams informacijos sąrašą, įtvirtina reikalavimus skelbti nustatytą informaciją ant vartotojams skirtų bilietų ir abonementų;

Taip pat Tarnyba nagrinėjo vartotojų skundus:

- Atlikus gautų skundų analizę kosmetikos produktų ir rekreacinių paslaugų srityse, lyginant 2007 m. ir 2008 m. duomenis, galima daryti išvadą, kad Tarnyba 2008 m. gavo 46 % daugiau skundų dėl kosmetikos gaminių ir rekreacinių paslaugų nei 2007 m. ir nuo 2006 metų skundų skaičius tolygiai didėja. Reiktų atkreipti dėmesį į tai, kad po to, kai Tarnyba paslaugų teikėjams siūlė ginčą spręsti taikiai net 63 % ginčų buvo išspręsti taikiai. 2008 m. vartotojai daugiausiai skundėsi dėl sporto, kultūros ir laisvalaikio pramogų.
- Išanalizavus maisto produktų ir paslaugų srityje 2005 – 2008 metais gautus skundus, stebima, kad elektroniniu paštu ir telefonu gaunamų skundų skaičius tolygiai didėja. Raštu gaunamų skundų skaičius didėja nežymiai. Pažymėtina, kad daugiausia vartotojai skundžiasi dėl maisto produktų ženklinimo, kainų nurodymo, informacijos apie maisto produktus pateikimo. Nemažai vartotojų skundžiasi dėl maisto produktų kokybės.

Programos uždavinys – tobulinti vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus, derinant juos su ES teisės aktais.

Programos uždaviniui įgyvendinti vykdytų priemonių aprašymas:

1. Priėmus Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą dėl vartojimo kredito, rengti teisės akto, perkeliančio šios direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, projektą.

2008 metais įvyko Europos Tarybos Generalinio sekretoriato Vartotojų informavimo ir apsaugos darbo grupės atašė posėdis, kuriame buvo pakeistas pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartojimo kredito – pirminis kompromisinis pasiūlymas. Buvo siūloma nauja 16 str. 2 dalies formuluočių, kurios esminiai dalykai yra susiję su tuo, kad valstybės narės turi teisę nacionaliniais įstatymais numatyti teisę kreditoriui reikalauti didesnės kompensacijos, taip pat patikslintos tokios kompensacijos apskaičiavimo nuostatos. Europos Parlamentas pritarė Vartojimo kredito direktyvos pirminiam projektui. Tarnyba pateikė Lietuvos poziciją dėl Europos Parlamento siūlytų pakeitimų. Minėtoje pozicijoje buvo atkreiptas dėmesys, kad 16 str. 2 dalies 4 pastraipa dėl vartotojo galimybės įrodinėti ir siekti kompensacijos sumažinimo yra probleminė įgyvendinimo prasme.

2008 m. balandžio 23 d. buvo priimta ir 2008 m. gegužės 22 d. oficialiame Europos Sąjungos leidinyje paskelbta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB (toliau – Direktyva).

2008 m. rugsėjo 18 d. Ministro Pirmininko potvarkiu Nr. 340 buvo sudaryta darbo grupė teisės aktų, perkeliančių Direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, projektams rengti. Tarnyba yra atsakinga už Direktyvos nuostatų perkėlimą į nacionalinę teisę.

2008 m. spalio, lapkričio ir gruodžio mėnesiais įvyko trys darbo grupės susitikimai, kurių metu buvo aptariamas pirminis Vartojimo kredito įstatymo projektas, perkeliantis Direktyvos nuostatas. Susitikimų metu dėl papildomos informacijos buvo nuspręsta kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą, privačių duomenų bazių valdytojus, Finansų ministeriją, Ūkio ministeriją bei Valstybinę mokesčių inspekciją prie Finansų ministerijos.

2008 m. rugsėjo 19 d. Ministro Pirmininko potvarkyje Nr. 340 nurodyta, jog teisės akto, perkeliančio Vartojimo kredito direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, projektas turi būti parengtas iki 2009 m. lapkričio mėn.

2. *Atstovauti Lietuvos Respublikos pozicijai ir interesams ES institucijose vartotojų teisių apsaugos srityje (Lietuvos Respublikos teisėsaugos atašė teisingumo ir vartotojų reikalams Lietuvos nuolatinėje atstovybėje ES).*

Lietuvos Respublikos teisėsaugos atašė teisingumo ir vartotojų reikalams nuolatinėje atstovybėje ES dalyvavo dvylikoje Europos Sąjungos Tarybos Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupės posėdžių (trys iš jų atašė lygio), Europos Komisijos organizuotose konferencijose energijos vartotojų teisių skatinimo ir Europos vartotojų apsaugos politikos formavimo klausimais, trijuose Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo (CPC) komiteto posėdžiuose, Vartotojų apsaugos tinklo (CPN), Vartotojų finansinės programos komiteto posėdyje, Nuolatinė atstovų komiteto (COREPER) posėdžiuose, kituose susitikimuose kartu su ekspertais nesažiningos komercinės veiklos, vartojimo kredito, Europos vartotojų centrų tinklo klausimais. Atašė atstovavo svarstant ir priimant Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikio atostogų produkto, perpardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais ir svarstant pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių; dalyvavo rengiant atsakymus į Europos Komisijos paklausimus dėl direktyvos 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų, dėl direktyvos 2005/29/EB dėl nesažiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje, dėl direktyvos 93/13/EEB dėl nesažiningų sąlygų vartojimo sutartyse ir dėl direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, perkėlimo į nacionalinę teisę.

3. *Dalyvauti Europos Tarybos ir Europos Komisijos komitetų ir darbo grupių posėdžiuose, tarptautinių organizacijų susitikimuose vartotojų teisių apsaugos klausimais.*

2008 metais buvo gautas 71 pakvietimas dalyvauti Europos Sąjungos institucijų darbo grupėse, Europos Sąjungos ir tarptautinių neformalių vartotojų teisių apsaugos tinklų (ICPEN, CPN, CPC, ECC-Net) posėdžiuose ir kituose renginiuose vartotojų apsaugos klausimais. Tarnybos darbuotojai dalyvavo 62-juose susitikimuose (21-ame iš jų dalyvavo Lietuvos Respublikos teisėsaugos atašė teisingumo ir vartotojų reikalams).

Programos uždavinys – Vykdyti vartotojų ir verslininkų švietimą, vartotojų teisių apsaugos srityje.
Programos uždaviniui įgyvendinti vykdytų priemonių aprašymas:

1. *Organizuoti ir vykdyti vartotojų švietimą, rengti mokymus, rinkti, kaupti ir analizuoti vartotojams aktualią informaciją.*

Vykdamas vartotojų švietimą, t. y. informuojant bei konsultuojant vartotojus apskričių skyrių darbuotojai bei Vartotojų švietimo centras (iki 2008 m. rugpjūčio 28 d.) organizavo susitikimus su vartotojais, seminarus bei mokymus, kuriuose aptarė aktualias problemas. Vartotojų švietimo centras, per 2008 m., (iki jo likvidavimo), suorganizavo 5 seminarus vartotojams apie vartotojų teisių apsaugą: Kaune, Vilniuje, Švenčionyse, Raseiniuose bei Plungėje. Seminarų metu buvo aptarti aktualūs vartotojų teisių apsaugos klausimai, daiktų keitimo ir gražinimo taisyklės, taip pat supažindinta su dažniausiai pasitaikančiomis apgavystėmis ir šių metų kampanija „Būk budrus – tikrink kainą“ ir kt.; alternatyviais atsiskaitymo būdais už energiją ir komunalines paslaugas.

Likvidavus Vartotojų švietimo centrą, Tarnyba perėmė visas viešosios įstaigos vykdomas funkcijas. Siekiant kuo geriau užtikrinti nenutrūkstamą vartotojų švietimo procesą, parengtas 2008 m. IV ketvirčio vartotojų švietimo priemonių planas ir 2009-2012 metų Vartotojų švietimo strategija ir jos įgyvendinimo priemonių planas.

Siekiant šviesti vartotojus inovatyviais būdais bei diegti plačiai prieinamas vartotojų švietimo priemones, toliau tęsiamas interaktyvus vartotojų švietimo projekto „Dolceta“ (interaktyvi internetinė mokymo priemonė vartotojų teisių apsaugos klausimais) įgyvendinimas. 2008 metais parengta ir perkelta į „Dolceta“ portalą 3 modulio „Produktų sauga“ ir 4 modulių „Vadovas mokytojams vartotojų teisių apsaugos klausimais“ medžiaga, su kuria vartotojai gali susipažinti adresu www.dolceta.eu.

Taip pat pasirašyta sutartis su Europos universitetų tęstinio mokymo tinklu dėl 5 modulio „Tausojantis vartojimas“, 6 modulio „Viešosios paslaugos“ bei 7 modulio „Finansinis raštingumas“ įgyvendinimo lietuvių kalba bei 1 modulio „Vartotojų teisės“ ir 2 modulio „Finansinės paslaugos“ palaikymo darbų. Pradėti vykdyti diegimo darbai pagal nustatytą darbo grafiką.

Nuo 2008 m. birželio 18 d. dalyvaujama darbo grupės, už kurios veiklos koordinavimą yra atsakinga Švietimo ir mokslo ministerija ir kurios tikslas – parengti bendrą veiksmų programą finansinio švietimo klausimais pagal Europos Komisijos komunikato „Finansinis švietimas“ rekomendacijas, veikloje.

Parengta informacinė medžiaga, skirta vartotojų švietimui, „Kaip sumokėti už komunalines paslaugas“, „Valstybės parama vartotojų asociacijoms“.

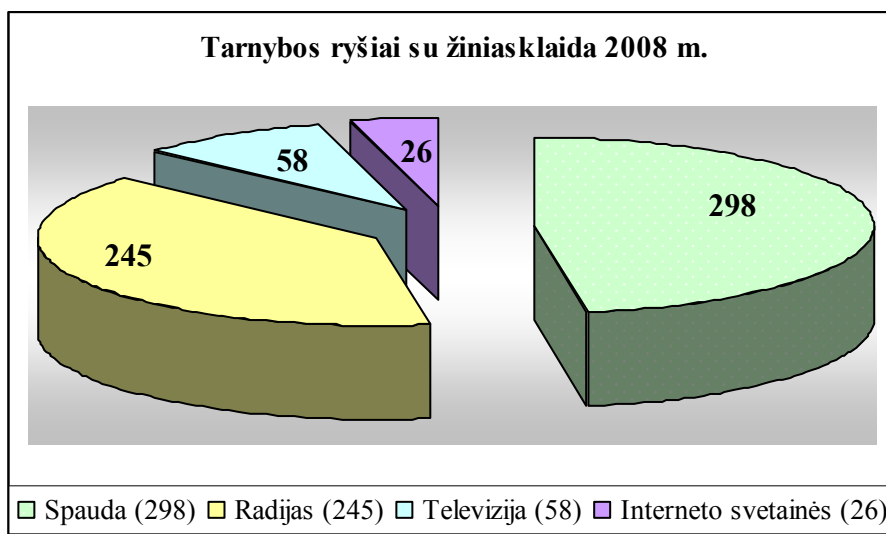
Tarnyba išanalizavo Ūkio ministerijos užsakymu Lietuvos vartotojų instituto atliktą tyrimą „Pardavimų skatinimo būklės analizė“ bei pateikė pastabas Ūkio ministerijai.

Periodiškai analizuojami Lietuvos laisvosios rinkos instituto pateikiami pranešimai bei informacija apie rinkos apžvalgas, kurių duomenimis bei medžiaga naudojamos rengiant informaciją vartotojams.

2. Informuoti tikslines auditorijas respublikiniu ir regioniniu lygmeniu (apskirtyse, savivaldybėse ir seniūnijose) aktualiais vartotojų teisių gynimo klausimais

Per 2008 metus respublikinėje ir regioninėje spaudoje bei elektroninės žiniasklaidos priemonėse, atsižvelgiant į tikslinių auditorijų poreikius, paskelbti 298 straipsniai, interviu; 245 kartus dalyvauta radijo ir 58 kartus televizijos laidose, skirtose vartotojų švietimui ir informavimui, paskelbti 26 pranešimai žiniasklaidai informaciniuose interneto portaluose.

Iš viso per 2008 metus parengtos bei paskleistos 627 vartotojų informavimo priemonės.



Informacija žiniasklaidai buvo teikiama įvairiomis formomis: platinami pranešimai spaudai, siūlomos temos spaudos, televizijos ir radijo žurnalistams, siekiant operatyviai pateikti svarbią informaciją – rengiamos spaudos konferencijos. Vartotojų švietimui skirta informacija reguliariai buvo teikiama bendradarbiaujant su šiomis žiniasklaidos priemonėmis: laikraščiu „Respublika“, žurnalu „Švyturys“, „Žinių radijo“ laida „Kad valdžia tarnautų žmonėms“, Lietuvos radijo laida „Litas prie lito“; laidos regioninėje elektroninėje žiniasklaidoje: „Radijas 9“, Šiaulių „Saulės radijas“, Marijampolės radijuje „Kapsai“, Plungės televizijoje, Utenos „Indros radijuje“, Panevėžio radijo stotyje „Pulsas“, savivaldybių laikraščiuose ir t. t.

Televizijos ir radijo laidose aktyviai dalyvavo Tarnybos direktorius, Tarnybos struktūrinių padalinių vadovai. Viešųjų ryšių skyriaus darbuotojai rengė pranešimus spaudai, straipsnius laikraščiams ir žurnalams, atsakymus į žurnalistų paklausimus.

Regioninėje žiniasklaidoje nagrinėtų vartotojų teisių apsaugos temų spektras labai platus: statybų rangos sutarčių sudarymas, komunalinių, energetikos paslaugų, ne maisto prekių kokybė, elektroninės prekybos apgavystės, stiklinės taros supirkimo taisyklių pasikeitimai, prekių keitimo ir gražinimo sąlygos parduotuvėse ir turgavietėse, vartotojų teisių pažeidimai prekių išpardavimo metu, pirkėjų ir pardavėjų teisės ir pareigos, vartotojų skundai dėl keleivių vežėjų paslaugų ir kitos temos.

Visų regionų žiniasklaidoje buvo teikiama švietėjiška informacija vartotojams, ką daryti išsigijus netinkamos kokybės prekę, į ką ir koku būdu vartotojai turėtų kreiptis, norėdami apginti pažeistas teises.

Tarnybos apskričių skyriai informavo visuomenę apie išgaliojusį Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymą regioninėse radijo, televizijos laidose, spaudoje. Daugelis Tarnybos apskričių skyrių glaudžiai bendradarbiauja su regioninėmis radijo, televizijos redakcijomis ir jų rengėjams nuolat siūlo aktualias Tarnybos veiklos ir vartotojų teisių apsaugos temas.

Regioninėje žiniasklaidoje aptarta šiais metais vykusios apgavysčių prevencijos mėnesio kampanija „Būk budrus – tikrink kainą!“.

Apskričių skyriai teikė informaciją elektroninėje ir spaudos žiniasklaidoje apie Europos vartotojo dienai skirtus renginius apskrityse.

Prasidėjus turizmo sezonui, regioninėje spaudoje, televizijos ir radijo laidose dažniau kalbėta apie turizmo paslaugų vartotojų teises. Kalbėta apie keleivių teises ir pareigas, buvo teikiami patarimai perkantiems lėktuvų bilietus.

Viešųjų ryšių skyrius 2008 m. kovo 18 d. kartu su laikraščiu „Respublika“ išleido laikraščio priedą „Vartotojų žinios“ (4 laikraščio puslapiai), išplatintą visiems laikraščio skaitytojams, kuriame pateikė naujausią informaciją aktualiais vartotojų teisių apsaugos klausimais. Publikuoti straipsniai: „Juodasis sąrašas – komercinė veikla, draudžiama Europos Sąjungoje“, „Kaip sumokėti už komunalines paslaugas“, „Vartojimo kredito sutarčių sąlygas nustato direktyva“, „Už pavojingų gaminių platinimą – baudos“, „Valstybės parama vartotojų asociacijoms“.

Laikraštyje „Respublika“ buvo parengti dar 4 teminiai puslapiai apie nesąžiningą komercinę veiklą, apie vartotojų teisių apsaugos tarptautinę patirtį, apie tai, kaip ginamos oro transporto keleivių ir finansinių paslaugų vartotojų teisės. Bendradarbiauta su žurnalo „Lietuvos švyturys“ redakcija informuojant skaitytojus vartotojų teisių apsaugos klausimais: parengti straipsniai „Kad vartotojas būtų saugesnis“, „Vartotojų saugą užtikrins griežtesni reikalavimai“.

3. Teikti finansinę paramą vartotojų asociacijoms Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimu Nr. 127 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“ nustatyta tvarka.

Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimas 2008 metais buvo vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimu Nr. 127 patvirtintomis Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklėmis ir Tarnybos direktoriaus 2008 m. kovo 17 d. įsakymu Nr. 1-64 patvirtintu Vartotojų asociacijų pateiktų paraiškų ir vartotojų teisių apsaugos priemonių programų vertinimo komisijos darbo reglamentu.

Tarnybos direktoriaus 2008 m. kovo 3 d. įsakymu Nr. 1-56 „Dėl vartotojų asociacijų pateiktų paraiškų ir vartotojų teisių apsaugos priemonių programų vertinimo komisijos sudarymo“ sudaryta Vertinimo komisija, paskirstė finansinę paramą vartotojų asociacijų vykdomoms: administracinių gebėjimų stiprinimo programoms įgyvendinti (paraiškas pateikė 8 vartotojų asociacijos ir finansinė parama suteikta 8 vartotojų asociacijoms) bei vartotojų teisių apsaugos priemonių programoms pagal nustatytas temas įgyvendinti (gautos 9 paraiškos, kurias pateikė 7 vartotojų asociacijos, finansinė parama suteikta 5 vartotojų asociacijoms.).

2008 m. birželio 12 d. bei 2008 m. liepos 3 d. Teisingumo ministerijoje vykusių Vartotojų teisių apsaugos tarybos posėdžių metu aptarti papildomo vartotojų asociacijų finansavimo klausimai.

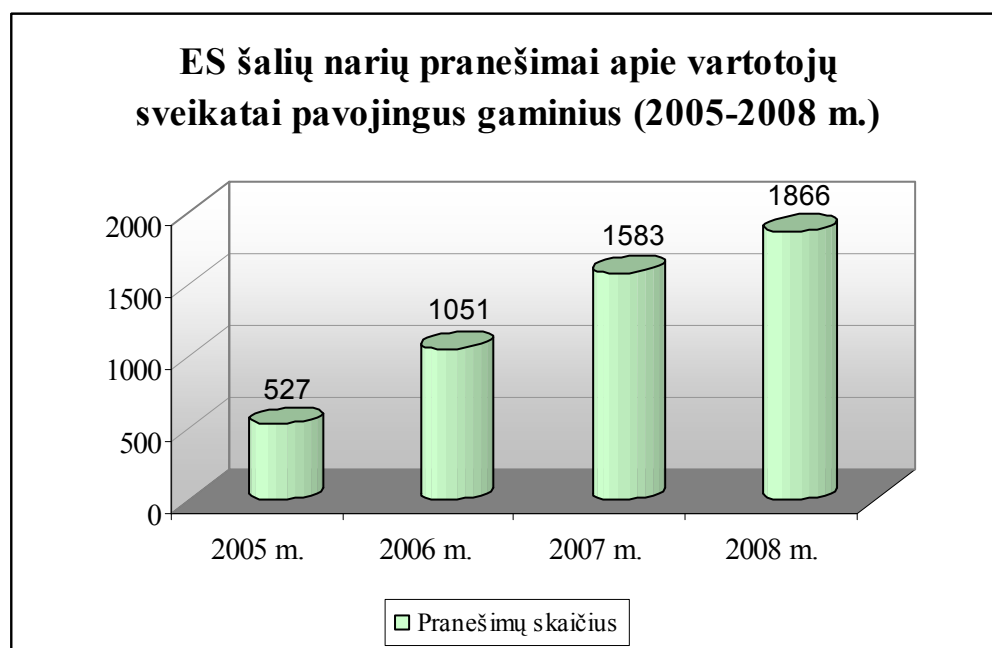
Vartotojų asociacijų išlaidoms, susijusioms su vartotojų teisių gynimu, iš dalies padengti 2008 m. IV ketvirtyje skirta papildomai 160 tūkst. Lt iš Lietuvos Respublikos Vyriausybės rezervo. Ši finansinė parama paskirstyta atsižvelgiant į tai, kiek vartotojų asociacijos gavo finansinės paramos, skirstant ją 2008 m. pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimu Nr. 127 patvirtintas Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklės. Finansinė parama suteikta 8 vartotojų asociacijoms.

Programos uždavinys – Bendradarbiauti ir organizuoti keitimąsi informacija su ES valstybėmis narėmis ir tarptautinėmis organizacijomis bei kitomis institucijomis.

Programos uždaviniui įgyvendinti vykdytų priemonių aprašymas:

1. Keistis informacija su Europos Komisija apie pateiktus į rinką pavojingus vartotojų sveikatai gaminius ir šiems gaminiams taikytas rinkos ribojimo priemones (RAPEX).

2008 Tarnyba iš Europos Komisijos gavo 1866 pranešimus apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, nustatytus Europos Sąjungos rinkoje (2007 metais apie nesaugius gaminius visos šalys narės pateikė 1583 pranešimus; 2006 metais - 1051 pranešimą, o 2005 metais - 527 pranešimus). Didėjantis RAPEX pranešimų skaičius rodo, kad ES valstybėse efektyviai dirba rinkos priežiūros tarnybos ir vartotojai gali jaustis saugesni.



Per 2008 metus Tarnyba išsiuntė:

- Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai prie Ūkio ministerijos – 1745 pranešimus;
- Valstybinei kelių transporto inspekcijai prie Susisiekimo ministerijos – 114 pranešimų;
- Valstybinei vidaus vandens laivybos inspekcijai – 7 pranešimus;
- Lietuvos Respublikos ginklų fondui – 1 pranešimą apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, gautą iš Europos Komisijos.

Daugiausiai pranešimų apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius pagal prekės grupę gauta: dėl žaislų – 594 pranešimai, elektrinių prietaisų – 179, transporto priemonių bei jų dalių – 168, apšvietimo įrangos – 136, vaikų priežiūros prekių – 96, namų apyvokos daiktų – 11, kitų prekių – 135.

Pagal prekės keliamą pavojų, daugiausiai pranešimų gauta dėl galimybės užspringti ir uždusti mažomis dalimis esančiomis žaisluose ar kitose vaikams skirtuose gaminiuose – 479, cheminių medžiagų ar jų junginių poveikio sveikatai – 417, elektros smūgio pavojaus – 303, pavojaus susižeisti – 277, nudegimo ir gaisro pavojaus – 199, prekių, kurios kelia pavojų vartotojų klausai ar regėjimui - 52.

2008 Tarnyba iš Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos gavo ir išsiuntė Europos Komisijai 44 pranešimus apie Lietuvos Respublikos rinkoje surastus vartotojų sveikatai pavojingus gaminius. Pagal prekių grupes, vartotojų sveikatai nesaugiais gaminiiais buvo pripažinta 20 žaislų, kurių plastmasėje nustatytas ftalatų kiekis viršija leistiną ribą, mažos dalys kelia užspringimo pavojų, 4 cheminės medžiagos, dviejų tipų Kalėdinės girliandos, kurios kėlė elektros smūgio pavojų ir vartotojų sveikatai pavojingi trijų rūšių dviračių remonto rinkiniai, dvi šviesą atspindinčios apsauginės liemenės, kurios neatitiko reikalavimų, dvi vaikų priežiūros priemonės ir t.t.

Tarnyba iš Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos gavo 20 atsiliepimų (reakcijų) apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, kurie buvo rasti Lietuvos Respublikos rinkoje pagal kitų Europos šalių pranešimus. 17 atpažintų buvo kosmetikos prekės, du žaislai ir dviračių remonto komplektas.

2. Atstovauti Lietuvos vartotojų interesams ES ir ES vartotojų interesams Lietuvoje (Viešoji įstaiga „Europos vartotojų centras“).

Europos vartotojų centras, atstovaudamas Lietuvos vartotojų interesams ES ir ES vartotojų interesams Lietuvoje, per 2008 m. gavo 122 vartotojų skundus, iš kurių 107 jau yra išnagrinėti (t.y., išnagrinėta 87,7 procento visų per 2008 m. gautų skundų). Daugiausia skundų gauta dėl oro keleivių teisių pažeidimų (43 %), netinkamos kokybės prekių bei paslaugų (34 %), elektroninės prekybos (13 %), kita (10 %). 2008 m. Europos vartotojų centras gavo ir atsakė į 523 informacijos paklausimus.

Europos vartotojų centro atstovai supažindino vartotojus su jų teisėmis ir apsauga ES šiuose renginiuose:

- Tarptautiniame seminare „NVO bendradarbiavimas didinant vartotojų sąmoningumą apie chemines medžiagas kasdieniniuose produktuose“ Siguldoje, Latvijoje.
- EURES (Europos užimtumo tarnybų tinklas) susitikime su socialiniais partneriais.
- Tarptautinėje vartotojų dienoje, geriausių vartotojų informavimo kampanijų pristatyme (Briuselyje, Belgijoje).
- Tarptautinėje turizmo, sporto ir laisvalaikio parodoje „Vivattur“ (buvo platinti EVC leidiniai).
- Europos dienos minėjime ir mugėje (Vilniuje, prie Baltojo tilto).
- Socialinių mokslų kolegijoje, seminare (EVC ryšių su visuomene specialistas skaitė pranešimą Socialinių mokslų kolegijos studentams apie Lietuvos EVC bei ECC-Net tinklo veiklą).
- Lietuvos žurnalistų sąjungos valdyboje, Vilniuje.

2008 metais Europos vartotojų centras organizavo seminarą „Neteisminis ginčų sprendimas – vartotojui“, seminarą „Apie nesąžiningą komercinę veiklą“, konferenciją „Vilnius – Europos kultūros sostinė 2009 ir vartotojų teisių apsaugos problemos“. Buvo surengtos darbo grupės su spaudos atstovais ir UAB „Bitė Lietuva“ atstovais, kuriose buvo diskutuojama apie problemas, su kuriomis susiduria vartotojai.

Europos vartotojų centro atstovas skaitė seminarą Socialinių mokslų kolegijos studentams tema „Elektroninė komercija“.

Parengta Europos vartotojų centro 2007 metų veiklos ataskaita, kuri buvo platinama vartotojams. Išplatinti 5 pranešimai spaudai, patalpinti 8 straipsniai spaudoje ir 1 straipsnis asociacijos „Lietuvos gyventojų patarėjų sąjunga“ išleistoje knygoje „Ką daryti?...“. Europos vartotojų centro nuorodos patalpintos įvairiuose interneto puslapiuose, išleisti lankstinukai ir

brošiūros įvairiomis vartotojams aktualiomis temomis. Europos vartotojų centro atstovai dalyvavo radijo laidoje ir 6-iose televizijos laidose.

Lietuvos Respublikos Seimo Europos informacijos biure įrengtas stacionarus standas su Europos vartotojų centro leidiniais.

Visi Europos vartotojų centro leidiniai įdėti elektroninėje bibliotekoje www.elibrary.lt. Informacija, patalpinta Europos vartotojų centro interneto svetainės lietuviškuose puslapiuose, buvo atnaujinta ir susisteminta siekiant padėti svetainės lankytojams greičiau sužinoti, kaip apginti pažeistas vartotojo teises (sukurta laikina (tol, kol bus patvirtinta nauja tarptautinio skundo forma) pretenzijos forma, kurią vartotojui interneto svetainėje tereikia užpildyti; įdėtas naujas katalogas, skirtas informuoti vartotojus apie dažniausiai užduodamus klausimus ir atsakymus į juos; informacija susisteminta išskiriant atskiras pranešimų, publikacijų, straipsnių ir kitų kategorijų temas: elektroninė prekyba, oro keleiviai, turizmas, suktybės, prekių ir paslaugų pirkimas ir kt.; įdėta apklausa, skirta tirti vartotojų nuomones tam tikrais vartotojų teisių apsaugos klausimais; įdėta nuoroda „HOWARD – the shopping assistant“ siekiant padėti vartotojui išsiaiškinti, ar tam tikras elektroninės prekybos puslapis nėra fiktyvus; įdėta nuoroda į unikalų puslapį „Ar tai sąžininga?“).

3. Dalyvauti ICPEN veikloje ir šios organizacijos narių vykdomuose projektuose.

2008 m. Tarnyba aktyviai bendradarbiavo su ICPEN tinklo nariais:

- atsakinėjo į informacijos paklausimus Meksikos, Egipto, Jungtinės Karalystės, Vengrijos ir kitų šalių institucijoms;
- inicijavo telekonferenciją su JAV Federalinės prekybos komisija, siekiant pasidalinti patirtimi vartotojų teisių apsaugos srityje;
- vykdė ICPEN projektą „Apgavysčių prevencijos meniu“. 2008 metų tema buvo „Būk budrus – tikrink kainą“.
- dalyvavo ICPEN organizuotoje Interneto svetainių patikros kampanijoje (Sweep), siekiant nustatyti, ar elektronine prekyba užsiimantys subjektai Lietuvoje laikosi teisės aktų nustatytų reikalavimų. Iš 19 šios kampanijos metu patikrintų puslapių net 11-oje buvo rasta įvairių pažeidimų.
- Dalyvavo ICPEN metinėje konferencijoje Puerto Varas, kurią organizavo ICPEN pirmininkaujanti Čilė. Šios konferencijos metu suformavus 5 darbo grupes, atsakingas už svarbiausių šiuo metu vartotojams klausimų pasauliniu mastu analizę ir bendrų veiksmų atlikimą, Lietuva tapo Oro linijų, kuriai vadovauja Norvegija, darbo grupės nare.
- Dalyvavo ICPEN metinėje konferencijoje Paryžiuje (Prancūzija), kurios metu buvo aptartas vartotojų pasitikėjimo rinka klausimas, regioninis bendradarbiavimas su kitais Europos Sąjungos vartotojų apsaugos tinklais (ypač su Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo tinklu). Konferencijos metu buvo ypač akcentuota vartotojų ir konkurencijos santykio svarba.
- Tarnyba teikė pastabas ir pasiūlymus dėl JAV federalinės prekybos komisijos administruojamame portalo www.econsumer.gov naujo formato ir patobulinimų. Pasiūlius ICPEN pirmininkavimą perėmusiai Prancūzijai, Lietuva tapo ICPEN Patariamiosios grupės nare.
- Tarnybos atstovai dalyvavo dviejose ICPEN organizuotose telekonferencijose (spalio ir gruodžio mėn.), kurių metu buvo aptarti aktualūs klausimai, susiję su Sweep'o 2009 metų temomis ir datomis, ICPEN intranete teikiama informacija, darbo grupių reorganizavimo ir naujų darbo grupių kūrimo galimybės.

Tarnyba pareiškė norą dalyvauti ICPEN Oro linijų darbo grupės inicijuotame Europos Sąjungos ir Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo tinklo projekte dėl oro linijų taikomų mokesčių ir rinkliavų. Projektas bus pradėtas vykdyti 2009 m.

4. Atstovauti vartotojų interesams, dalyvaujant Europos neteisminio tinklo finansinių paslaugų sektoriuje (FIN-Net) veikloje.

2008 m. Briuselyje vyko FIN-Net narių susitikimas. Šio susitikimo metu buvo nagrinėjami klausimai dėl Europos Komisijos iniciatyvos dėl mažmeninių finansinių paslaugų

teikimo. Buvo aptartas Mokėjimų direktyvos perkėlimo planas į nacionalinius šalių narių teisės aktus bei informacijos pateikimo reikalavimai, teisės ir išsipareigojimai, įskaitant žalos ir išlaidų kompensavimą neteisminiame ginčų nagrinėjimo procese. Buvo pristatytos Europos vertybinių popierių rinkos priežiūros institucijų komiteto (angl., CESR) iniciatyvos: vartotojų vadovas/gidas pristatantis ES direktyvą dėl finansinių priemonių rinkų (angl., MiFID). Šalims narėms buvo pristatyti klausimynų, susijusių su Europos Sąjungos sutartimi dėl pavojingų krovinių tarptautinio vežimo keliais (angl., ADR) rezultatai. Susitikime buvo aptartos probleminės sritys dėl vartojimo paskolų su draudimu ir termino „didelis neatsargumas“ interpretavimo pamestos ar pavogtos mokėjimo kortelės atveju, taip pat buvo aptarti FIN-Net darbotvarkės klausimai. Buvo pristatytas Mediacijos Direktyvos projektas, FIN-Net 2007 m. veiklos ataskaita. Aptartas FIN-Net narių bendradarbiavimas sprendžiant tarptautinius vartotojų skundus bei šių skundų nagrinėjimo schemas.

2008 m. Tarnyba surinko informaciją pagal FIN-Net paklausimą apie situaciją Lietuvoje dėl bankų sąskaitų.

2008 m. spalį Tarnybos atstovas dalyvavo FIN-Net narių susitikime, kurio metu buvo kalbama apie neteisminių ginčų nagrinėjimo institucijų tolesnį reguliavimą, naujų narių priėmimą į FIN-Net. Susitikimo metu taip pat buvo kalbama apie aktualiausias problemas finansinių paslaugų srityje (Tarnyba nurodė, jog padaugėjo skundų dėl greitųjų vartojimo kreditų, kuriuos teikia privačios bendrovės). Taip pat buvo keičiamasi praktika dėl institucijų sprendimų viešo paskelbimo.

Dalyvavimas Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo tinklo (CPC) veikloje

2008 m. birželio mėn. Tarnyba kartu su kitomis CPC valstybėmis narėmis vykdė interneto naršymo kampaniją, skirtą mobiliųjų telefonų papildomų paslaugų išsigijimui internetu. Šios kampanijos metu buvo patikrinta 20 interneto svetainių, prekiaujančių mobiliams telefonams skirtomis paslaugomis (skambučių melodijomis, ekranų užsklandomis, logotipais, žaidimais ir kt.). Beveik visose interneto svetainėse buvo nustatyta teisės aktų reikalavimų pažeidimų, daugiausia dėl pardavėjo kontaktinių duomenų nenurodymo ir kitų informacijos pateikimo reikalavimų nesilaikymo. Paslaugų teikėjams buvo išsiųsti laiškai, prašant pašalinti nustatytus trūkumus atsižvelgiant į teisės aktų reikalavimus. Informacija apie galutinius interneto svetainių patikros rezultatus bus pateikta Europos Komisijai iki 2009 m. balandžio mėn.

2008 m. Tarnyba teikė informaciją CPC apie paskirtų kompetentingų institucijų (Konkurencijos tarybos, Valstybinės vaistų kontrolės tarnybos, Informacinės visuomenės plėtros komiteto, Lietuvos radijo ir televizijos komisijos, Civilinės aviacijos administracijos), atsakingų už Reglamento dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje įgyvendinimą Lietuvoje, atliktus patikrinimus, oficialių pranešimų apie nustatytų reikalavimų nesilaikymą (pažeidimus) pardavėjams skaičių bei inicijuotų teismo bylų skaičių. Ši informacija bus naudojama rengiant antrąją Europos Sąjungos vartotojų rinkų rezultatų suvestinę.

Dalyvavimas Vartotojų politikos tinklo (CPN) veikloje

2008 m. gegužės 15 d. Tarnybos atstovai dalyvavo Briuselyje (Belgija) vykusiame Vartotojų politikos tinklo direktorių lygio susitikime. Susitikimo metu buvo svarstyti šie pagrindiniai klausimai: vartotojams skirtų produktų (ypač iš Kinijos) saugumas; bendrų nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, Vartotojų apsaugos bendradarbiavimo tinklo (CPC) ir Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (ICPEN) veiksmų koordinavimas; ES ir JAV bendradarbiavimas teisės taikymo srityje; Europos kaimynystės politika (ENP), bendradarbiavimas su Šveicarija; transatlantinis vartotojų dialogas (TACD)); kolektyvinis žalos atlyginimas vartotojams; vartotojų interesų integravimas į ES politiką; vartotojų rinkos stebėjimo suvestinė (Scoreboard) ir kt.

2008 m. gruodžio 4 d. Tarnybos atstovai dalyvavo antrajame Vartotojų politikos tinklo direktorių lygio susitikime Paryžiuje. Šio susitikimo metu buvo pristatyta naujausia informacija produktų saugos srityje, ypač daug dėmesio skiriant bendradarbiavimui su Kinija ir JAV, taip pat

apžvelgtas Vartotojų rinkų suvestinės duomenų rinkimas. Valstybių narių buvo prašoma aktyviai teikti savo pastabas ir pasiūlymus Žaliajai knygai dėl kolektyvinio žalos atlyginimo vartotojams.

Tarnyba aktyviai dalyvavo CPN veikloje teikdama prašomus duomenis, surinktus iš valstybės institucijų, nagrinėjančių vartotojų skundus įvairiose srityse. Šie duomenys buvo reikalingi rengiantis kurti bendrą Europos Sąjungos vartotojų skundų klasifikavimo metodiką. 2008 m. gruodžio mėn. Lietuvai buvo pasiūlyta tapti ekspertų grupės, atsakingos už šios metodikos rengimą, nare. Pirmasis ekspertų grupės susitikimas įvyko 2009 m. sausio 15 d.

Bendri veiksmai pagal ES Reglamentą dėl administracinio bendradarbiavimo

2008 m. birželio 16-17 d. Vilniuje pagal 2006 m. gegužės mėn. pasirašytą bendradarbiavimo susitarimą įvyko trišalis susitikimas su Latvijos vartotojų teisių gynimo centro ir Estijos vartotojų teisių apsaugos taryba. Susitikimo metu buvo aptarti klausimai, susiję su Vartotojų teisių apsaugos bendradarbiavimo tinklu, t.y. tarpvalstybinių bylų nagrinėjimas, dalyvavimas tinklo veikloje bei išskylančios problemos, taip pat Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos įgyvendinimo aspektai, keistasi nuomonėmis apie bendrų veiksmų koordinavimą, siekiant efektyviau spręsti vartotojams aktualius tarpvalstybinius klausimus. Kitą Baltijos šalių susitikimą planuojama surengti 2009 m. Estijoje.

Pastaba: apie programų tikslų ir uždavinių įgyvendinimą žr. veiklos ataskaitos 1 priedą, kuriame pateikiama išsami informacija apie efekto, rezultato ir produkto kriterijų laikymąsi.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-2008 m. programos įgyvendinimo priemonių, numatytų Tarnybai 2008 m. vykdymas

1. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-2008 m. programos įgyvendinimo priemonė Nr. 404. Bendradarbiauti su verslo informacijos centrais, siekiant šviesti verslininkus vartotojų teisių apsaugos klausimais, taip vykdyti vartotojų teisių pažeidimų prevenciją.

Tarnybos apskričių skyriai bendradarbiaudami su verslo informacijos centrais vykdo vartotojų ir verslininkų informavimą, konsultavimą, t.y. organizuoja vartotojų bei verslininkų švietimo priemones (seminarus, mokymus).

Marijampolės apskrityje suorganizuotas seminaras Vilkaviškio turizmo ir verslo informacijos centre tema „Vartotojų teisių apsauga Marijampolės apskrityje“.

Kauno apskrityje surengti seminarai bendradarbiaujant su apskrities verslo informacijos centrais: susitikimai Raseinių verslo informaciniame centre, seminaras Kaišiadorių verslo informaciniame centre „Informuotas vartotojas – saugus vartotojas“ bei Jonavos Verslo informaciniame centre „Vartotojų teisių apsauga ir pažeidimai. Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo įgyvendinimas Lietuvoje“.

Marijampolės apskrityje suorganizuotas seminaras Vilkaviškio turizmo ir verslo informacijos centre tema „Vartotojų teisių apsauga Marijampolės apskrityje“.

Tauragės apskrityje bendradarbiaujant su apskrities verslo informacijos centrais surengti seminarai: Šilalės turizmo ir verslo informaciniame centre „Pardavėjų ir paslaugų teikėjų teisės ir pareigos“, „Tauragės apskrities institucijų veiklą ginant vartotojų teises“ ir „Turizmo paslaugų vartotojų teisės“ bei seminaras Jurbarko turizmo ir informacijos centre, skirtas kelionių organizatorių atstovams, aviabilietų pardavėjams ir kaimo turizmo paslaugų teikėjams.

Panevėžio apskrityje surengti seminarai bendradarbiaujant su verslo informaciniais centrais: Panevėžio verslo konsultaciniame centre Panevėžio apskrities automobilių remonto paslaugų teikėjams, transporto priemonių sudėtinių dalių pardavėjams „Autodetalių pardavėjų, automobilių remonto paslaugų teikėjų pareigos vartotojui Ginčų nagrinėjimo tvarka.“, Panevėžio apskrities baldų gamintojams, pardavėjams „Pardavėjų pareigos vartotojui. Vartotojų ir pardavėjų ginčų nagrinėjimo tvarka. Vartotojų skundų apžvalga. Baldų teikimo į rinką reikalavimai“, avalynės pardavėjams „Avalynės pardavėjų pareigos vartotojui. Vartotojų skundų apžvalga. Ginčų nagrinėjimo tvarka. Avalynės tiekimo į rinką reikalavimai“, Pasvalio verslo konsultaciniame centre Seminaras tema „Pardavėjų, paslaugų teikėjų pareigos vartotojui. Ginčų nagrinėjimo tvarka. Vartotojų skundų apžvalga. Nesąžininga komercinė veikla“, Biržų verslo informaciniame centre bei Rokiškio verslo informaciniame centre. Taip pat Kupiškio verslo informaciniame centre surengtas seminaras „Senukų“ prekybos tinklo ir „Baughof“ darbuotojams „Pardavėjų, paslaugų teikėjų pareigos vartotojui. Vartotojų ir pardavėjų ginčų nagrinėjimo tvarka. Reikalavimai statybos produktams. Teisinės metrologijos reikalavimai.“

Utenos turizmo ir verslo informaciniame centre skaityti pranešimai: „Jaunimo verslumo skatinimas“, „Vartotojų teisių apsaugos naujovės Lietuvoje“, „Turizmo paslaugų kokybė ir vartotojų teisės“, „Vartotojų teisių apsaugos naujovės Lietuvoje“. Taip pat skaitytas pranešimas apie vartotojų teises skirtas jaunimui „Vartotojų teisės – verta žinoti“.

Alytaus apskrityje bendradarbiaujant su verslo informacijos centrais surengti seminarai: Lazdijų verslo informacijos centre „Vartotojų teisių apsaugos institucinė sistema Lietuvoje ir vartotojų teises ginantys teisės aktai“ ir „Vartotojų ir pardavėjų ginčai. Nesąžininga komercinė veikla“, Alytaus verslo inkubatoriuje „Vartotojų teisių apsauga ir dažniausi vartotojų teisių pažeidimai Alytaus apskrityje“, ir „Nesąžininga komercinė veikla“. Varėnos turizmo ir verslo informacijos centre „Turizmo paslaugų vartotojų teisės“, Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centre „Nesąžininga komercinė veikla“.

Šiaulių apskrityje surengti seminarai: Akmenės verslo centre, Šiaulių rajono verslo centre „Vartotojų teisių pažeidimai teikiant paslaugas reikalavimai ir sprendimo būdai“, Šiaulių turizmo centre - „Vartotojo teisės naudojantis turizmo paslaugomis“.

Telšių apskrityje surengti seminarai: Rietavo verslo informacijos centre ir Mažeikių turizmo ir verslo informacijos centre „Vartotojų teisės. Naujovės ir aktualijos“. Taip pat Telšių verslo inkubatorijoje vykusioje konferencijoje „Švietimo, verslo ir valdžios sinergijos aspektai ir prioritetai“ skaitytas pranešimas apie vartotojų teisių apsaugos politiką ir situaciją Telšių apskrityje.

Klaipėdos apskrityje Europos informacijos centre įvyko susitikimas, kurio metu aptartos tolimesnio bendradarbiavimo perspektyvos bei Kretingos verslo konsultaciniame centre surengtas seminaras „Vartotojų teisių apsauga. Ginčų nagrinėjimo tvarka. Vartotojų skundų apžvalga.“

2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-2008 m. programos įgyvendinimo priemonė Nr. 407. Plėtoti Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos struktūrinių padalinių veiklą, kad gerėtų vartotojų teisių apsaugos paslaugų prieinamumas regionuose.

Tarybos struktūriniai padaliniai kartu su kitomis rinkos priežiūros institucijomis koordinuoja vartotojų teisių apsaugą regionuose. Šiuo metu visose apskrityse yra įkurti ir veikia Tarybos struktūriniai padaliniai, užtikrinantys vartotojų teisių apsaugos modelį (centras + regionas + seniūnija).

Per 2008 metus regioninėje žiniasklaidoje (radijas, televizija, spauda ir elektroninė žiniasklaida) paskelbtos 467 vartotojų informavimo priemonės.

Per 2008 metus Tarybos apskričių skyriai išnagrino 5824 vartotojų prašymus (skundus) gautus raštu, elektroniniu paštu, telefonu ir žodžiu. Nagrinėjant vartotojų prašymus (skundus) buvo įgyvendinamas „vieno langelio“ principas.

Siekiant sudaryti galimybes regionų vartotojams pasinaudoti Tarybos paslaugomis savo gyvenamos vietos savivaldybėse ir seniūnijose ir populiarinti Tarybos veiklą ir institucijos vardą regionuose 2008 m. Tarybos iniciatyva apskričių skyriuose pradėtas vykdyti projektas – Apskričių išvažiuojamieji vartotojų priėmimai. Tarybos apskričių skyrių darbuotojai, įvertinę gaunamų vartotojų skundų iš atskirų savivaldybių ir seniūnijų dinamiką ir problemas, suderinę su savivaldybių ir seniūnijų atsakingais asmenimis ir paskelbę informaciją apie vykdomus vartotojų priėmimus regioninėje žiniasklaidoje ir priėmimų vietose, vyksta į pasirinktas apskrities savivaldybes ir seniūnijas priimti vietos vartotojų rūpimais klausimais.

Siekiant gerinti vartotojų teisių apsaugos prieinamumą regionuose bei efektyvinti Tarybos apskričių skyrių veiklą patobulintos skyrių darbo sąlygos.

3. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-2008 m. programos įgyvendinimo priemonė Nr. 705 Parengti teisės akto, reglamentuojančio keitimąsi informacija apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus, projektą.

Parengtas ir pateiktas Teisingumo ministerijai Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Keitimosi informacija apie pavojingus produktus ir su jais susijusius nelaimingus atsitikimus taisyklių patvirtinimo“ projektas. Teisingumo ministerija minėtą projektą pateikė Lietuvos Respublikos Vyriausybei. Nutarimo projektas apsvaistytas ministerijų valstybės sekretorių pasitarime ir patikslintas, atsižvelgiant į pateiktas pastabas ir pasiūlymus.

Tarpinstitucinių programų ir kitų projektų įgyvendinimas

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 m. strategija

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. 372 (Žin. 2007, Nr. 46-1742) buvo patvirtinta Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategija ir jos įgyvendinimo priemonių planas. Tarnybai buvo pavesta koordinuoti priemonių įgyvendinimą ir prireikus teikti Teisingumo ministerijai pasiūlymus dėl priemonių plano pakeitimo. Tarnyba, kaip koordinuojanti institucija, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. vasario 7 d. nutarimu Nr. 194 patvirtintos Strateginio planavimo metodikos nustatyta tvarka renka informaciją iš kitų institucijų, atsakingų už priemonių vykdymą, apie dalyvavimą tarpinstitucinėje programoje bei apie tarpinstitucinės programos vykdymą per ataskaitinį laikotarpį. Gauta informacija yra analizuojama ir apibendrinama.

Tarnyba 2008 metais įgyvendino šias Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 m. strategijos įgyvendinimo priemones:

1.1.1. Kartą per metus rengti nepriklausomų ekspertų tyrimus, kaip ginami teisėti vartotojų interesai

2008 m. buvo surengti šie nepriklausomų ekspertų atliekami tyrimai:

1. „Vartotojai 2003-2008 m.“.

Šio tyrimo tikslas – išsiaiškinti, kaip dažnai vartotojai susiduria su vartotojų teisių pažeidimais, įsigyjant prekes ar paslaugas, identifikuoti problemas, su kuriomis susiduria vartotojai, įsigydami prekes ar paslaugas, įvertinti jų elgsenos ypatumus renkantis prekybininkus, prekyvietes bei ginant savo teises. Įvertinti vartotojų teisių žinomumą bei žinojimą, kur kreiptis, įsigijus nekokybiškas prekes ar paslaugas. Tyrimu nustatytas vartotojų teises ginančių institucijų, tarp jų ir Tarnybos, žinomumas, bei jos skyrių apskrityse ir kitų rinkos priežiūros institucijų žinomumas. Atliktas ankstesnių tyrimų vykdytų 2003 – 2008 m. palyginimas. Apibendrintos išvados.

2. „Sutarčių priskyrimas vartojimo sutartims pagal Lietuvos ir ES teisę“.

Mokslinio tyrimo metu atlikta išsami vartojimo sutarčių sampratos analizė pagal Lietuvos bei Europos Sąjungos teisę, remiantis pagrindiniais teisės šaltiniais, apibrėžiančiais vartojimo sutartis. Apibendrinta Lietuvos Respublikos Aukščiausiojo Teismo praktika.

3. „Europos Teisingumo Teismo ir užsienio teismų jurisprudencija finansinių paslaugų vartotojų teisių apsaugos srityje“.

Šio mokslinio tyrimo tikslas – atlikti išsamią Europos Teisingumo Teismo ir užsienio teismų jurisprudencijos finansinių paslaugų vartotojų teisių apsaugos srityje analizę, įvertinant direktyvų Dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis 2002/65/EB, Dėl vartojimo kredito sutarčių 2008/48/EB (direktyva 87/102/EB su pakeitimais) ir Dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje 2007/64/EB (direktyva 97/5/EB su pakeitimais) nuostatų taikymą ir aiškinimą. Tokia Europos Teisingumo Teismo ir užsienio teismų jurisprudencijos analizė reikšminga tinkamam direktyvų taikymui bei aiškinimui Lietuvoje, tinkamam direktyvas įgyvendinančių nacionalinių teisės aktų projektų rengimui.

1.2.4. Parengti Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo pakeitimo ir papildymo įstatymo projektą – nustatyti savivaldybių funkcijas, susijusias su vartotojų teisių apsauga.

Teiktos pastabos ir pasiūlymai Vidaus reikalų ministerijai dėl Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnio pakeitimo įstatymo projekto.

2008 m. spalio 14 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybė priėmė nutarimą Nr. 1043 „Dėl Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnio papildymo ir pakeitimo įstatymo projekto pateikimo Lietuvos Respublikos Seimui“ (Žin., 2008, Nr. 121-4620).

1.2.5. Išanalizuoti, ar tikslinga rengti Lietuvos Respublikos fizinių asmenų nemokumo įstatymą.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. Nr. 372 nutarimo „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 m. strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ priemonių plane už 1.2.5. priemonės įvykdymą atsakingos institucijos numatytos Ūkio ministerija ir Tarnyba. Atsižvelgiant į tai, Ūkio ministerija 2008 m. parengė įstatymo dėl fizinių asmenų nemokumo koncepciją, kuri 2008 m. pabaigoje buvo išsiųsta suinteresuotoms institucijoms derinimui.

Tarnyba kaupia medžiagą apie kitų valstybių patirtį bei praktiką taikant fizinių asmenų nemokumo įstatymą.

1.2.6. Parengti Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo projektą dėl vartotojų teisių apsaugos teikiant kultūros ir sporto renginių paslaugas.

Parengtas ir su kitomis atsakingomis institucijomis suderintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo dėl vartotojų teisių apsaugos teikiant kultūros ir sporto renginių paslaugas projektas. 2008 m. birželio 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybė priėmė nutarimą Nr. 623 „Dėl Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2008, Nr. 75-2945).

1.3.1. Atstovaujant Lietuvos vartotojų interesams, parengti bendradarbiavimo susitarimus tarp Lietuvos, ES valstybių narių ir Rytų Europos valstybių institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą.

Remiantis sėkmingu Lietuvos, Latvijos ir Estijos vartotojų teisių apsaugos institucijų bendradarbiavimu pagal 2006 m. gegužės mėn. pasirašytą bendradarbiavimo susitarimą, prie šio susitarimo bus kviečiamos prisijungti ir kitos kaimyninės valstybės. Toliau bendradarbiaujama su Ukrainos atsakingomis institucijomis pagal 2005 m. pasirašytą bendradarbiavimo susitarimą vartotojų teisių apsaugos srityje. Taip pat, atsižvelgiant į Kroatijos ir Moldovos vartotojų teisių apsaugos institucijų darbuotojų mokomuosius vizitus į Lietuvą, svarstoma galimybė apie tolesnį bendradarbiavimą su šiomis ir kitomis šalimis vartotojų teisių apsaugos srityje.

2008 m. liepos mėn. Tarnybos delegacija lankėsi Varšuvoje (Lenkija), kur įvyko susitikimas su Lenkijos vartotojų apsaugos ir konkurencijos biuru. Susitikimo metu buvo aptarta galimybė pasirašyti bendradarbiavimo susitarimą, ir keistis patirtimi vartotojų teisių apsaugos srityje.

2008 m. gruodžio mėn. dalyvaujant Europos Sąjungos Vartotojų politikos tinklo (CPN) susitikime Paryžiuje buvo pasiūlyta Kipro Respublikos Konkurencijos ir vartotojų teisių apsaugos tarnybai bendradarbiauti vartotojų teisių apsaugos srityje.

1.3.2. Dalyvauti tarptautinių vartotojų teisių apsaugos tinklų (ICPEN, FIN-Net, ECC-Net, BEUC) veikloje, taip didinti vartotojų pasitikėjimą ES vidaus rinka.

ICPEN. 2008 metais Tarnyba aktyviai bendradarbiavo su ICPEN tinklo nariais (atsakyta į informacijos paklausimus Meksikos, Egipto, Jungtinės Karalystės, Vengrijos vartotojų teisių apsaugos institucijoms, surengta telekonferencija su JAV Federalinės prekybos komisija ir pasikeista patirtimi vartotojų teisių apsaugos srityje). 2008 m. rugpjūčio mėn. Lietuva tapo ICPEN Patariamiosios darbo grupės nare. 2008 m. rugsėjo 23 d. Tarnyba kartu su kitomis tinklo narėmis vykdė ICPEN interneto svetainių patikros kampaniją, skirtą elektroninei prekybai, taip pat dalyvavo ICPEN projekte „Apgavysčių prevencijos mėnuo“. Dalyvauta metinėje konferencijoje, kurią organizavo ICPEN pirmininkaujanti Čilė. 2008 m. Tarnybos atstovai dalyvavo dviejose ICPEN organizuotose telekonferencijose (spalio ir gruodžio mėn.), kurių metu buvo aptarti aktualūs klausimai, susiję su Sweep'o 2009 metų temomis ir datomis, ICPEN intranete teikiama informacija, darbo grupių reorganizavimo ir naujų darbo grupių kūrimo galimybės.

FIN-Net. Tarnyba aktyviai dalyvavo FIN-Net tinklo veikloje. Tarnybos atstovai dalyvavo susitikimuose, kuriuose buvo nagrinėjami klausimai dėl mažmeninių finansinių paslaugų teikimo; dėl vartojimo paskolų su draudimu ir termino „didelis neatsargumas“ interpretavimo

pamestos ar pavogtos mokėjimo kortelės atveju bei kiti klausimai, siekiant nustatyti vieningas ES taisykles. Buvo aptartas FIN-Net narių bendradarbiavimas sprendžiant tarptautinius vartotojų skundus bei šių skundų nagrinėjimo schemas. Susitikimų metu taip pat buvo kalbama apie neteisminių ginčų nagrinėjimo institucijų tolimesnį reguliavimą bei FIN-Net plėtrą.

Tarnybos atstovas dalyvavo FIN-Net susitikime Madride 2008 m. spalio mėn., kurio metu buvo aptartos aktualios vartotojų problemos, atsižvelgiant į dažniausiai gaunamus vartotojų skundus dėl duomenų apsaugos nuostatų pažeidimo esant įsiskolinimams įmonėms, medicininių duomenų slaptumo ir pan.

BEUC.

2008 metais Tarnybos atstovai dalyvavo Europos vartotojų organizacijos (BEUC) rengiamuose mokymuose:

- „Žalos atlyginimas vartotojams“.
- „Vartotojų teisių apsauga ES erdvėje“.
- „Viešųjų ryšių lobizmas“.

ECC-Net. 2008 metais Europos vartotojų centras atstovai aktyviai bendradarbiavo su Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) nariais (atsakyta į Europos Komisijos ir Europos vartotojų centrų tinklo inicijuotus informacijos paklausimus siekiant pasikeisti patirtimi vartotojų teisių apsaugos srityje). Taip pat 2008 metais Tarnybos ir Europos vartotojų centro atstovai dalyvavo visuose Europos vartotojų centrų tinklo susitikimuose Briuselyje, kurių metu buvo aptariami bendri Europos vartotojų centrų vykdomi ir būsiami projektai, veiklos gairės, vyko diskusijos dėl bendros vartotojo skundo formos rengimo, buvo pristatyti kitų Komisijos direktoratų atstovų pranešimai aktualiais klausimais (energetikos, vidaus rinkos, paslaugų ir kt.).

- Dalyvauta Baltijos šalių Europos vartotojų centrų susitikime, vykusiame Taline. Susitikimo metu buvo aptarta projekto „Visiting Baltic States“ tolesnio vykdymo strategija, nagrinėjamų skundų statistika ir kt. klausimai.
- Dalyvauta ir skaitytas pranešimas Baltijos šalių Europos vartotojų centrų seminare dėl neteisminio ginčų sprendimo, vykusiame Rygoje. Seminare buvo keičiamasi neteisminio ginčų nagrinėjimo sistemų vystymosi praktika skirtingose Europos Sąjungos šalyse.
- Europos vartotojų centro atstovai stažavosi Europos vartotojų centre Kylyje, Vokietijoje, kurio metu buvo nuspręsta 2009 m. vykdyti bendrą projektą „Baltijos jūroje plaukiojančių keltų kainų palyginimas“.
- Taip pat dalyvauta Europos vartotojų centrų tinklo Bendradarbiavimo dienoje (Cooperation Day), vykusiame Paryžiuje. Susitikimo metu buvo nagrinėjami pasiūlymai dėl standartinių laiškų parengimo ir rinkimo, Europos vartotojų centrų tinklo narių poreikiai dėl statistinės informacijos gavimo, geresnio bylas nagrinėjančių specialistų bendradarbiavimo perspektyvos bendrose bylose ir kt. klausimai.

1.3.3. Vykdyti bendrus vartotojų teisių apsaugos projektus, bendradarbiaujant valstybės ir savivaldybių institucijoms, vartotojų asociacijoms, mokslo ir studijų institucijoms.

2008 m. vykdyta apklausa tema: „2007 m. Lietuvos savivaldybėse gauti vartotojų prašymai (skundai)“. Pagal parengtą klausimyną kiekvienais metais atliekamas tęstinis tyrimas, pradėtas 2006 m. Tyrimo tikslas – nustatyti savivaldybių aktyvumą ginant vartotojų teises. Tyrimas atliktas bendradarbiaujant su savivaldybių paskirtais atstovais vartotojų informavimui ir konsultavimui. Tyrimą vykdė Tarnybos apskričių skyrių vedėjai.

Bendradarbiaujant su Vilniaus pedagoginiu universitetu, atlikti tarptautinio projekto „Dolceta“ 4 modulio „Vadovas vartotojų teisių apsaugos mokytojams“ įgyvendinimo darbai. Užmegzti dalykiniai santykiai ir pradėta bendradarbiauti su Vilniaus pedagoginio universiteto Gamtos mokslų fakultetu, vykdant jaunųjų vartotojų švietimą, organizuojant paskaitas apie vartotojų teises bei pristatant interaktyvią vartotojų švietimo priemonę „Dolceta“ Lietuvos bendrojo lavinimo mokyklose.

Bendradarbiaujant su Palangos m. pagalbos mokiniui, mokytojui ir mokyklai centru Vakarų Lietuvos vyresnių klasių moksleiviams pristatytas „Dolceta“ projektas.

Bendradarbiaujant su savivaldybėmis, Kauno apskrities rajonų savivaldybių internetiniuose puslapiuose patalpinta informacija vartotojams ir verslininkams „Kur kreiptis, jei pažeistos Jūsų vartotojų teisės.“ Bendradarbiaujant su Vilniaus miesto savivaldybe, dalyvauta susitikime su delegacija iš Sankt Peterburgo, kurio metu skaitytas pranešimas apie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje.

Bendradarbiaujant su ELSA (Europos studentų teisininkų asociacijos nacionalinė grupė), Tarnybos atstovai parengė užduotis ir esė temas STOP'2008 olimpiadai bei dalyvavo vertinimo komisijoje.

Užmegzti dalykiniai santykiai ir pradėta bendradarbiauti su Lietuvos savivaldybių asociacija, vykdant vartotojų bei verslininkų švietimą, užtikrinant efektyvesnę vartotojų teisių apsaugą.

Vartotojų švietimo centras (iki 2008 m. rugpjūčio 28 d.) pasirašė 7 bendradarbiavimo sutartis su: Vilniaus Gabijos gimnazija dėl vartotojų, pedagogų bei mokinių švietimo; Lietuvos kurčiųjų ir neprisigirdinčiųjų ugdymo centru dėl vartotojų, pedagogų bei mokinių švietimo; Vilniaus Mažvydo vidurinė mokykla dėl vartotojų, pedagogų bei mokinių švietimo; Švenčionių verslo informaciniu centru dėl vartotojų ir verslininkų švietimo, UAB „APM kompiuteriai“ dėl verslininkų švietimo ir informavimo vartotojų teisių apsaugos srityje, UAB „Meldeta“ dėl verslininkų švietimo ir informavimo vartotojų teisių apsaugos srityje, UAB „APM sprendimai“ dėl verslininkų švietimo ir informavimo. Tarnybai perėmus Vartotojų švietimo centro veiklos funkcijas toliau tęsiamas bendradarbiavimas su kai kuriomis minėtomis įstaigomis.

1.3.5. Vykdyti bendrus su kitomis ES valstybėmis narėmis kainų palyginimo projektus.

Europos vartotojų centras, vykdydamas 2007-2008 metų susitarime dėl finansavimo numatytą darbo programą ir bendradarbiaudamas su Europos vartotojų centru Lenkijoje, 2008 metais vykdė bendrą projektą – parengė bei išleido trimis kalbomis (lietuvių, anglų bei lenkų) bendrą leidinį „Pirkiniai ir paslaugos Lietuvoje bei Lenkijoje“. Leidinyje vartotojui pateikiama informacija, susijusi su prekių ir paslaugų pirkimo procedūromis tiek Lietuvoje, tiek Lenkijoje, pateikiamas maisto produktų, drabužių, kitų reikmenų ir teikiamų paslaugų kainų palyginimas. Projekto tikslas – supažindinti vartotoją su bendra informacija apie vartotojo teises prekių pirkimo ir paslaugų teikimo srityje tiek Lietuvoje, tiek Lenkijoje. Prekės ir paslaugos kainų palyginimui buvo parinktos atsižvelgiant į keliaujančio vartotojo poreikius. Europos vartotojų centras išleista brošiūrą išplatino Lietuvoje (pagrindinis šios brošiūros platintojas buvo Vilniaus universiteto A. Mickevičiaus butas-muziejus, taip pat platinti ir viešinti padėjo Lenkų gidų gildijos nariai, Europe Direct ir kiti platinimo taškai) ir Lenkijoje (dalis brošiūrų buvo išsiųstos Europos vartotojų centrui Lenkijoje).

Lietuvos EVC susitarė kartu su Vokietijos EVC (Kylyje) vykdyti bendrą projektą „Baltijos jūroje plaukiojančių keltų kainų palyginimas“. Parengti projekto metmenys. Projektas bus įgyvendintas 2009 m.

2.1.4. Kaupti, analizuoti ir viešai skelbti duomenis apie pavojingus bei prastos kokybės produktus ir jų keliamą riziką.

Tarnyba kas ketvirtį analizuoja ir apibendrintą Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos pateiktą RASFF sistemos (Skubiųjų pranešimų apie pavojingus maisto produktus ir pašarus tiekiamus į rinką sistema) medžiagą talpina interneto svetainėje <http://www.vartotojoteises.lt>.

Taip pat nagrinėjama ir skelbiama interneto svetainėje informacija apie išnagrinėtas Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylas (per 2008 m. priimti 43 nutarimai dėl pavojingų ne maisto produktų ir 36 nutarimai dėl pavojingų maisto produktų).

Tarnyba iš Europos Komisijos gautus pranešimus apie pavojingus gaminius su priedais ir jų vertimus išsiunčia rinkos priežiūros institucijoms: Valstybinei ne maisto produktų

inspekcijai prie Ūkio ministerijos, Valstybinei kelių transporto inspekcijai prie Susisiekimo ministerijos, Valstybinei vidaus vandenų inspekcijai ir Lietuvos Respublikos ginklų fondui. Informacija apie pavojingus ne maisto produktus apibendrinama ir RAPEX (skubaus keitimosi informacijos apie pavojingus ne maisto produktus sistema) ataskaitose, kurios nuolat talpinamos interneto svetainėje <http://www.vartotojoteises.lt>

2.1.5. Viešai skelbti informaciją apie ūkio subjektus, įdiegusius geros verslo praktikos kodeksus.

Buvo kreiptasi į Lietuvos aludarių asociaciją ir Lietuvos prekybos įmonių asociaciją, prašant pateikti šių asociacijų priimtų ir jos narių pasirašytų kodeksų elektronines versijas.

Lietuvos aludarių asociacijos pateiktas Lietuvos aludarių garbės kodeksas ir Lietuvos prekybos įmonių asociacijos – Prekybos tinklų geros verslo praktikos kodeksas patalpinti Tarnybos internetinėje svetainėje skiltyje „Bendradarbiavimas. Bendradarbiavimas Lietuvoje. Sąžininga verslo praktika. Etikos kodeksai“. Tarnybos tinklalapyje taip pat patalpintas Lietuvos reklamos etikos kodeksas.

Kreiptasi į Etinių farmacijos kampanijų atstovių asociaciją EFA dėl Vaistų rinkodaros kodekso publikavimo.

2.1.6. Tirti rinkos pokyčius ir jų poveikį vartotojams.

Siekiant išsiaiškinti vartotojų reakciją į rinkoje vykstančius pokyčius, 2008 metais buvo atliktos šios apklausos:

1. Anoniminė vartotojų apklausa dėl Tarnybos žinomumo nustatymo. Apklausa vykdė Tarnybos apskričių skyrių vedėjai seminarų, vartotojams bei smukiesiems verslininkams, metu.

2. Apklausa: „Lietuvos vartotojai perka internetu“. Remiantis Lenkijos Vartotojų apsaugos ir konkurencijos biuro pateikta analogiško tyrimo medžiaga, parengtas klausimynas ir atlikta vartotojų apklausa Lietuvos regionuose, siekiant nustatyti vartotojų aktyvumą, išigyjant prekes ar paslaugas internetu. Tyrimą vykdė Tarnybos apskričių skyrių darbuotojai. Nustačius lietuvių vartotojų įpročius bei problemas, su kuriomis jie susiduria, atsižvelgus į tai, parinktos aktualios temos pasaulinei Interneto naršymo dienai „Informacija: tikra ar klaidinga?“, kuri buvo vykdoma Lietuvoje š. m. rugsėjo mėn. 20 d.

3. Tarnybos internetinės svetainės lankytojų apklausa „Lietuvos vartotojai perka internetu“. Išanalizavus Lenkijos vartotojų ir konkurencijos biuro (UOKIK) atlikto tyrimo rezultatus bei siekiant palyginti Lietuvos ir Lenkijos vartotojų įpročių ypatumus, buvo atlikta apklausa Lietuvos regionuose, kurios tęsinys – Tarnybos internetinėje svetainėje vykdoma lankytojų apklausa „Lietuvos vartotojai perka internetu“. Klausimynas, pateikiamas Tarnybos internetiniame puslapyje www.vartotojoteises.lt. Rezultatai bus apibendrinti ir palyginti tiek su Lietuvos regionuose vykdytos apklausos rezultatais, tiek su Lenkijos vartotojų apklausos rezultatais.

Siekiant sužinoti, kokie rinkos pokyčiai labiausiai veikia vartotojus, 2008 m. Tarnyba išanalizavo šiuos tyrimus

1. Europos Komisijos Sveikatos ir Vartotojų apsaugos direktorato tyrimo medžiagą apie vartotojų elgsenos pokyčius „Vartotojų rinkų informacijos suvestinė: vartotojų elgsenos stebėjimo vieningoje rinkoje“ 2006 m. (atlikto tyrimo rezultatai paskelbti 2008 m. Europos komisijos išleistame leidinyje). Tyrimas apėmė 27 šalis, tarp jų ir Lietuvos Respubliką. Stebėti pokyčiai vieningoje ES rinkoje: vartotojų pasitenkinimas teikiamų paslaugų ir prekių kokybe, vartotojų požiūris į paslaugų teikimą, saugą, vartotojų požiūris į tiekėjų pakeitimą ir kt. (paslaugų teikimas internetu), vartotojų pasitikėjimas nacionaline vartotojų apsaugos sistema, vartotojų interesų suvokimas.

2. Lenkijos vartotojų ir konkurencijos biuro (UOKIK) rezultatai palyginti su apklausos Lietuvos regionuose duomenimis, siekiant nustatyti Lietuvos ir Lenkijos vartotojų įpročių ypatumus.

2.3.1. *Organizuoti vartotojų teisių apsaugos specialistų mokymus*

Įgyvendinant Valstybės tarnybos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos patvirtintą Valstybės tarnautojų mokymo programą, 2008 m. spalio – lapkričio mėnesį buvo suorganizuotas 20 akademinų valandų paskaitų ciklas „Vartotojų teisių apsaugos pagrindai“, kurių klausytojai buvo supažindinti su vartotojų teisėmis.

2.3.2. *Didinti vartotojų asociacijų pajėgumus – rengti mokymus igūdžiams ugdyti ir žinioms plėsti, skatinti jungtis į tinklus*

2008 m. sausio 30 d. Vakarų Lietuvos vartotojų federacijos organizuotame seminare „Inovatyvus vartotojų švietimas – visuomenės informavimas ir sąmoningas skatinimas“, švietimo institucijų bei vartotojų asociacijų atstovai pristatė vykdomus švietimo projektus bei aptarė vartotojų švietimo priemonių įvairovę Lietuvoje. Tarnybos atstovas akcentavo vartotojų asociacijų bendradarbiavimo svarbą rengiant švietimo priemones.

2008 m. kovo 21 d. Teisingumo ministerijoje įvykusioje konferencijoje „Teisinės galimybės sprendžiant vartotojų ginčus Lietuvoje“, kurią organizavo Lietuvos vartotojų konfederacija kartu su Tarnyba, dalyvavo bei pranešimus skaitė valstybinių institucijų, vartotojų asociacijų bei mokslo įstaigų atstovai.

Siekiant informuoti vartotojų asociacijas apie Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatas vartotojų asociacijų atstovai buvo pakviesti į 2008 m. balandžio 10-11 d. vykusią tarptautinę konferenciją, organizuotą verslo sektoriui apie Nesažiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB įgyvendinimą.

3.1.2. *Šviesti tam tikras vartotojų grupes (jaunimą, neįgaliuosius, senyvus asmenis ir kitus) pagal specifinius vartotojų poreikius.*

Vartotojų grupėms pagal jų specifinius poreikius suorganizuotos šios švietimo priemonės:

Vaikams ir jaunimui.

Tarnyba kartu su Vilniaus pedagoginiu universitetu Gamtos mokslų fakultetu pristatė interaktyvią vartotojų švietimo priemonę „Dolceta“ Vilniaus S.Neries, Ryto vidurinėse mokyklose bei Gabijos gimnazijoje.

Vartotojų švietimo centras (iki 2008 m. rugpjūčio 28 d.) suorganizavo 1 seminarą Tauragės vaikų reabilitacijos centre „Pušėlė“ bei 2 seminarus jaunimui: Vilniaus Gabijos gimnazijoje bei Vilniaus kolegijoje. Seminarų metu aptartos aktualiausios vartotojams problemos.

Marijampolės apskrityje vyko 3 seminarai jaunimui Marijampolės kolegijoje: „Būk budrus, tikrink kainą“, „Dažniausi vartotojų teisių pažeidimai ir galimybės apginti savo teises“, „Vartotojų teisių apsauga: problemos bei jų sprendimo būdai“.

Panevėžio apskrityje surengtas seminaras Panevėžio kolegijos studentams „Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europoje“, seminaras Panevėžio Senvagės pagrindinės mokyklos 9-10 kl. moksleiviams, seminaras Pasvalio P. Vileišio gimnazijos moksleiviams „Vartotojo teisės į saugias ir kokybiškas paslaugas“, seminaras „Praktiniai patarimai vartotojui“ Panevėžio kolegijos studentams; paskaita Panevėžio jaunimo organizacijų „Apskritasis stalas“ nariams „Ar žinai savo, kaip vartotojo, teises?“.

Utenos apskrityje surengtas seminaras Užpalių gimnazijos moksleiviams „Vartotojas Europos Sąjungos erdvėje“ bei skaityti pranešimai „Vartotojų teisių apsauga ir problemų sprendimas“ Utenos A. Šapokos gimnazijos moksleiviams, „Vartotojų teisių apsauga“ Utenos kolegijos studentams.

Kauno apskrityje surengti 2 seminarai jaunimui: Kauno Vytauto Didžiojo universiteto studentams ir tarptautinio ELSA tinklo nacionalinės grupės nariams „Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir ES“ bei Kauno prekybos ir verslo mokyklos moksleiviams ir dėstytojams „Apsaugok savo vartotojų teises“.

Kauno kolegijos Tauragės skyriuje surengti 2 seminarai „Tinklalapio „Dolceta“ paskirtis“ ir „Daiktų pardavimas pagal sutartis, sudaromas naudojant ryšio priemones“.

Telšių apskrityje „Atžalyno“ vidurinėje mokykloje dalyvauta organizuojant moksleivių teisinių žinių konkursą „Temidė“, taip pat surengti seminarai Plungės specialiojoje mokykloje.

Alytaus apskrityje surengti 2 seminarai jaunimui Alytaus kolegijoje „Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčai dėl netinkamos kokybės prekių ir paslaugų“ ir Varėnos verslo ir technologijų mokykloje „Vartotojų teises ginantys teisės aktai ir institucijos“.

Vilniaus apskrityje skaityta paskaita Vilniaus Ažuolyno pagrindinėje mokykloje „Jaunimas ir vartojimas“.

Atskirų profesijų atstovams.

Vartotojų švietimo centras (iki 2008 m. rugpjūčio 28 d.) organizavo 5 seminarus pedagogams Vartotojų švietimo centre ir 1 Paluknės Medeinos vidurinėje mokykloje, kuriuose aptarti inovatyvūs vartotojų švietimo būdai; mokinių, kaip vartotojų, švietimo tikslai ir uždaviniai bei kitos aktualios vartotojų teisių problemos.

Marijampolės lopšelio-darželio „Vaivorykštė“ darbuotojams skaitytas pranešimas „Vartotojo teisės, įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą“, taip pat Marijampolės apskrities Kazlų Rūdos savivaldybės Plutiškių seniūnijoje kartu su Lietuvos metrologijos inspekcijos Marijampolės apskrities skyriaus viršininke surengtas seminaras tema „Vartotojų teisių apsauga Marijampolės apskrityje“, skirtas seniūnijos darbuotojams.

Šiaulių apskrityje rajono bibliotekininkams skaitytos paskaitos „Vartotojo teisės įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą“, „Kas žinotina vartotojui įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą“, „Kas žinotina vartotojui apie jį ginančius įstatymus“. Taip pat Akmenės bei Šiaulių savivaldybėse pirminės teisinės pagalbos organizuojuose Žmogaus teisių dienos minėjime skaitytos paskaitos „Vartotojo interesų gynimas viena iš LR Konstitucijos įtvirtintų valstybės funkcijų“.

Panevėžio apskrityje surengti mokymai vartotojų teisių apsaugos klausimais Panevėžio rajono savivaldybės seniūnijų socialiniams darbuotojams, Panevėžio socialinės paramos centro darbuotojams, Panevėžio rajono savivaldybės seniūnams; Pasvalio rajono seniūnams „Vartotojų teisių apsaugos aktualijos Panevėžio apskrityje“, diskusija Biržų rajono savivaldybės seniūnijų darbuotojams „Vartotojų švietimo galimybės kaimo bendruomenėse“, Rokiškio rajono socialinės paramos centro darbuotojams, teikiantiems pagalbą socialiai pažeidžiamų asmenų namuose, Kupiškio rajono bibliotekininkams skaitytas pranešimas „Vartotojų švietimas kaimo bendruomenėse. „Dolceta“ projektas“.

Alytaus apskrityje Varėnos rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje skaitytas pranešimas „Vartotojų teisės ir kaip jos ginamos“, o Varėnos Informacijos biure paskaita „Vartotojų teisių gynimas Lietuvoje“. Taip pat skaitytos paskaitos Varėnos bei Alytaus pedagoginėms bendruomenėms „Interaktyvus vartotojų švietimo projektas „Dolceta““. Dalyvauta teisinio švietimo renginiuose „Daugiau teisnių žinių – daugiau teisingumo“, vykusiuose Alytaus, Lazdijų rajono savivaldybėse, kur skaityta paskaita „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir jos veikla“.

Vilniaus apskrityje Šalčininkų savivaldybėje skaityta paskaita „Vartotojų prašymų pateikimo ir jų nagrinėjimo tvarka“ savivaldybės tarnautojams, surengti mokymai pedagogams „Sąmoningo vartotojo ugdymo problemos“ ir seminaras „Ką vartotojas turi žinoti, pirkdamas prekes ir paslaugas“.

Utenos apskrityje surengti susitikimai Degučių pagrindinėje mokykloje, Zarasų Pauliaus Širvio pagrindinėje mokykloje, Zarasų „Ažuolo“ gimnazijoje, Zarasų „Santarvės“ vidurinėje mokykloje, Visagino „Žiburio“ pagrindinėje mokykloje, Molėtų gimnazijoje, Anykščių Jono Biliūno gimnazijoje, Kuktiškių pagrindinėje mokykloje, Skiemonių pagrindinėje mokykloje, Molėtų vaikų globos namuose, kurių metu pedagogams pristatytas vartotojų švietimo projektas „Dolceta“. Visagino technologijos ir verslo profesinio mokymo centro dėstytojams ir moksleiviams skaitytas pranešimas „Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje“, taip pat surengtas seminaras „Vartotojų teises reglamentuojantys teisės aktai“ Utenos apskrities savivaldybių specialistams, kurie koordinuoja bendrus veiksmus vykdant vartotojų informavimą ir konsultavimą savivaldybėse.

Tauragės apskrities skyriuje surengti šie seminarai: Šilalės viešosios bibliotekos bei jos filialų Šilalės rajone darbuotojams ir Jurbarko viešosios bibliotekos ir jos filialų Jurbarko rajono

vadovams „Ginčų tarp vartotojų ir pardavėjų sprendimas ne teisme“. Taip pat seminaruose žmogaus teisių dienai paminėti Tauragės rajono ir Jurbarko rajono savivaldybėse skaityti pranešimai „Vartotojų teisės – žmogaus teisių sudėtinė dalis“. Be to, Tauragės apskrities viršininko administracijos metinių rezultatų aptarime skaitytas pranešimas „Vartotojų skundų specifika Tauragės apskrityje“.

Telšių apskrityje Plungės rajono savivaldybėje skaitytas pranešimas apie vartotojų teises.

Klaipėdos apskrityje surengtas seminaras „Vartotojų teisių apsauga bei jos naujovės“ Skuodo r. savivaldybės administracijos darbuotojams, kuruojantiems vartotojų teisių apsaugos sritį bei Palangos m. mokiniui, mokytojui ir mokyklai pagalbos centre surengtas seminaras „Projekto „Dolceta“ pristatymas“ regiono pedagogams.

Neįgaliesiems.

Tarnyba Vilniaus neįgaliųjų verslo informaciniame centre surengė seminarą „Sporto, kultūros, pramogų, apgyvendinimo ir grožio paslaugų teikėjo pareigos ir atsakomybė“.

Alytaus apskrityje suorganizuotas susitikimas su miesto neįgaliųjų asociacijų atstovais informuojant apie apgavysčių prevencijos akciją „Perki – tikrink kainą“.

Utenos apskrities Utenos rajono neįgaliųjų draugijos nariams surengta diskusija „Dažniausiai pasitaikantys vartotojų teisių pažeidimų atvejai Utenos apskrityje“, Anykščių rajono neįgaliųjų draugijos nariams skaitytas pranešimas „Vartotojų ir pardavėjų ginčai dėl netinkamos kokybės prekių ir jų sprendimo būdai“, Molėtų krašto su negalia sąjungos nariams skaitytas pranešimas „Vartotojų teisės – verta žinoti“.

Tauragės apskrityje Jurbarko, Tauragės, Šilalės ir Pagėgių savivaldybėse neįgaliųjų draugijų nariams surengti susitikimai-paskaitos „Vartotojo teisės nusipirkus nekokybišką prekę ar paslaugą“.

Panevėžio apskrityje suorganizuotas seminaras aklujų ir silpnaregių sąjungos Panevėžio-Utenos taryboje „Vartotojų teisių apsaugos aktualijos“. Pasvalio rajono socialinių paslaugų ir užimtumo centre pagyvenusiems ir neįgaliesiems darbuotojams ir lankytojams skaitytas seminarai „Vartotojo teisės. Ginčų nagrinėjimo tvarka. Vartotojų skundų apžvalga“ bei „Vartotojų teisės, jų gynimo būdai. Vartotojų skundų apžvalga“, taip pat surengtas seminaras Rokiškio rajono neįgaliųjų sąjungos ir diabeto draugijos nariams.

Marijampolės apskrityje klubo „Diabetas ABC“ nariams surengtas seminaras tema „Vartotojų teisės – verta žinoti“.

Pagyvenusiems.

Vartotojų švietimo centras (iki 2008 m. rugpjūčio 28 d.) suorganizavo 2 seminarus pagyvenusiems kaimo vartotojams Raseiniuose ir Varėnos raj. Valkininkų seniūnijoje.

Panevėžio apskrityje pensininkų draugijos Bočiai Pasvalio skyriaus nariams surengtas seminaras „Ar verta ginti savo, kaip vartotojo, teises?“.

Vilniaus apskrityje – paskaita „Vartotojų prašymų ir jų nagrinėjimo tvarka“ pagyvenusiems vartotojams Trakų rajono savivaldybėje.

Marijampolės apskrityje Pagyvenusių žmonių asociacijos nariams surengtas seminaras tema „Neteisminis ginčų nagrinėjimas“.

Bedarbiams.

Vartotojų švietimo centras (iki 2008 m. rugpjūčio 28 d.) darbuotojai skaitė paskaitas Vilniaus darbo biržos Jaunimo darbo centre apie vartotojų teisių gynimą.

Utenos darbo rinkos mokymo centre skaitytas pranešimas bedarbiams „Vartotojų teisių apsaugos naujovės Lietuvoje“, taip pat VšĮ Utenos darbo rinkos mokymo centro klausytojams skaitytas pranešimas „Vartotojų teisės – verta žinoti“.

Alytaus profesinio rengimo centre skaityta paskaita jaunimui ir bedarbiams „Vartotojų teisės bei jų gynimo būdai“.

Kaimo bendruomenei.

Klaipėdos apskrities skyrius surengė seminarų ciklą „Vartotojau, žinok savo teises“, kurie vyko Šilutės rajono savivaldybės seniūnijose.

Alytaus apskrityje Butrimonių seniūnijos Eičiūnų bendruomenei skaityta paskaita „Ką turi žinoti kiekvienas vartotojas“ bei Lazdijų rajono savivaldybės Šeštokų seniūnijos gyventojams – paskaita „Svarbiausi dalykai, kuriuos turėtų žinoti kiekvienas vartotojas“

Panevėžio apskrityje Rokiškio rajone surengti seminarai Obelių seniūnijoje „Vartotojų teisės, jų gynimo būdai. Vartotojų skundų apžvalga“ bei Smilgių seniūnijoje „Patarimai vartotojams“. Velžio seniūnijoje surengtas seminaras „Ar žinome savo, kaip vartotojo, teises?“.

Kauno apskrityje Batniavos seniūnijoje surengtas seminaras „Vartotojų teises svarbu žinoti kiekvienam“.

Tauragės apskrityje surengti mokymai Šilalės rajono savivaldybės, Traksėdžio seniūnija ir Traksėdžio kaimo bendruomenei bei Šilalės rajono Drobūkščių kaimo bendruomenei „Vartotojo veiksmai ginant pažeistas teises“.

3.1.4. Leisti ir platinti informacinę medžiagą vartotojams jų teisių apsaugos klausimais

2008 metais išleistas ir išplatintas kartu su laikraščiu „Respublika“ leidinys „Vartotojų žinios“, kuriame vartotojai informuojami apie Tarnybos 2007 m. veiklos rezultatus, pateikiamas „juodasis sąrašas“ – komercinė veikla, draudžiama Europos Sąjungoje, vartotojai informuojami apie atsiskaitymo už šilumos ir elektros energiją, šaltą ir karštą vandenį, dujas ir komunalines paslaugas būdus ir galimybes. Leidinyje pateikiama informacija apie pavojingas ne maisto prekes.

Parengta ir laikraštyje „Respublika“ paskelbta 4 puslapių apimties informacinė medžiaga vartotojams apie Tarnybos dalyvavimą tarptautinėse vartotojų apsaugos kampanijose, apie oro keleivių teises, nesąžiningą komercinę veiklą, finansinių paslaugų vartotojų teises.

2008 metais Tarnyba parengė ir išplatino informacinę medžiagą „Kaip sumokėti už komunalines paslaugas“, „Valstybės parama vartotojų asociacijoms“. Europos vartotojų centras išleido spaudos pranešimą, kuriame vartotojai buvo supažindinti su geriausiomis vartotojų informavimo kompanijomis ES. Taip pat buvo leidžiami kiti spaudos pranešimai vartotojams jų teisių apsaugos klausimais.

Tarnybos apskričių skyriai parengė ir išplatino informacinius lankstinukus – „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Apskrities skyrius“, kuriuose nurodytos svarbiausios Tarnybos ir vartotojų teises ginančių valstybės institucijų padalinių apskrityse funkcijos, pateikti jų kontaktiniai duomenys.

3.1.5. Kurti tikslinėms vartotojų grupėms viešai prieinamas informacines sistemas, kuriose vartotojai galėtų rasti jiems rūpimos informacijos apie savo teises įvairiose vartojimo srityse

Sukurtas, įdiegtas ir viešai prieinamas informacinis segmentuotas pagal veiklos pobūdį Tarnybos interneto portalas www.vartotojoteises.lt, kuriame vartotojai gali rasti jiems rūpimos informacijos apie savo teises įvairiose vartojimo srityse, sukurta posistemė „Švietimas“. Informacija vartotojams rūpimais klausimais pastoviai pildoma ir keičiama.

3.1.6. Kaupti, analizuoti ir viešai skelbti iš valstybės institucijų gautą informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais.

Išanalizuota ir Tarnybos interneto tinklalapyje paskelbta:

1. Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos pateikta RASFF sistemos (Skubiųjų pranešimų apie pavojingus maisto produktus ir pašarus tiekiamus į rinką sistema) medžiaga.

2. 2007m. Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos vykdytos maisto produktų saugos kontrolės analizė.

3. Valstybinės visuomenės sveikatos priežiūros tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir jai pavaldžių visuomenės sveikatos centrų apskrityse 2007 metais vykdytos tiesioginės valstybinės kirpyklų, kosmetikos, tatuiruočių kabinetų, grožio salonų, soliariumų, baseinų, skalbyklų, pirčių, saunų, sporto klubų, apgyvendinimo paslaugų saugos kontrolės ataskaitos analizė.

4. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos informacija apie vartotojų teisių apsaugą 2007 metais.

5. Informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius, gauta iš Europos Komisijos ir Lietuvos Respublikos rinkos priežiūros institucijų per skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius sistemą (RAPEX).

6. 2007 m. Lietuvos metrologijos inspekcijos vykdytos rinkos kontrolės analizė.

7. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos 2007 m. veiklos sutrumpinta ataskaita.

3.1.7. Tirti galimą euro įvedimo įtaką vartotojams

Atsižvelgiant į tai, kad euro įvedimo Lietuvoje klausimas atidėtas ir paskutiniaisiais metais Lietuvos Respublikos Vyriausybė nesiima jokių aktyvių veiksmų dėl euro įvedimo Lietuvoje, Tarnyba nevykdo jokių tyrimų, susijusių su šia tema, tačiau kaupia kitų šalių informaciją apie geriausią patirtį sklandžiai įvedant eurą bei galimą problematiką.

3.2.1. Rengti pardavėjams, paslaugų teikėjams ir gamintojams seminarus, kitokius renginius, informacinę medžiagą vartotojų teisių apsaugos klausimais.

2008 m. balandžio 10-11 d. Tarnyba kartu su Europos Komisijos Techninės pagalbos biuru (TAIEX) surengė seminarą Lietuvos verslininkams dėl ES direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos komercinės veiklos. Seminare pranešimus skaitė ekspertai iš Europos Komisijos, Austrijos, Jungtinės Karalystės, Italijos, Lietuvos atsakingų institucijų. Tarnyba Kauno verslininkų namuose surengė seminarą „Vartotojų teisių institucinė sistema bei Nesąžininga verslo praktika“ smulkiesiems ir vidutiniams verslininkams.

Vartotojų švietimo centras (iki 2008 m. rugpjūčio 28 d.) suorganizavo 3 seminarus verslininkams vartotojų teisių apsaugos klausimas: UAB „Primadis“ darbuotojams, Panevėžio smulkiesiems verslininkams, seminaras Verslininkų namuose Kaune kartu su Tarnybos Kauno apskrities skyriumi.

Klaipėdos apskrityje skaitytos paskaitos seminaruose UAB „Gintaro baldai“, UAB „Klaipėdos kooperacijos prekyba“, UAB „Topo technika“ Klaipėdos padalinio, UAB „Golgonda ir Ko“, sporto klubo „Forma“ darbuotojams, prekybos centro „Banginis darbuotojams.

Kauno apskrityje suorganizuoti seminarai-susitikimai – su įmonių, prekiaujančių mobiliaisiais telefonais atsakingais darbuotojais; įmonių, atliekančių garantinį jų aptarnavimą vadovais dėl vartotojų teisių apsaugos pažeidimų įsigijus nekokybišką mobilųjį telefono aparatą ir dėl pažeidimų vykdant jų garantinį remontą bei su avalyne prekiaujančių įmonių vadovais bei darbuotojais; taip pat surengtas seminaras verslininkams „Vartotojų teisių apsaugos problemos ir Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo įgyvendinimas“. Susitikimo, vykusio Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos Kauno skyriuje metu, UAB „Erpika“, prekiaujančios buitine technika, darbuotojai supažindinti su vartotojų teisėmis. Kauno Verslininkų namuose surengtas seminaras regiono verslininkams „Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB nuostatų, perkeltų į nacionalinę teisę, vykdymo klausimai“.

Suorganizuoti seminarai Panevėžio apskrities automobilių remonto paslaugų teikėjams, transporto priemonių sudėtinųjų dalių pardavėjams „Autodetalių pardavėjų, automobilių remonto paslaugų teikėjų pareigos vartotojui. Ginčų nagrinėjimo tvarka“, taip pat cheminio valymo, dažymo, skalbimo paslaugų teikėjams, „Senukų“ prekybos tinklo ir „Baughof“ darbuotojams „Pardavėjų, paslaugų teikėjų pareigos vartotojui. Vartotojų ir pardavėjų ginčų nagrinėjimo tvarka“, D. Gaudiešiaus įmonės „Techasas“ darbuotojams „Pardavėjų pareigos vartotojui. Vartotojų ir pardavėjų ginčų nagrinėjimo tvarka. Vartotojų skundų apžvalga“ Panevėžio krašto verslo įmonėms, veikiančioms ilgiau nei 3 m. „Nesąžiningos vartojimo sutarčių sąlygos. Nesąžininga komercinė veikla vartotojams“, Panevėžio krašto mobiliųjų telefonų pardavėjams „Pardavėjų pareigos vartotojui. Ginčų nagrinėjimo tvarka. Vartotojų skundų apžvalga. Nesąžininga komercinė veikla“.

Utenos apskrityje Utenos darbo rinkos mokymo centre skaitytas verslininkams skirtas pranešimas „Vartotojų ir verslininkų informavimo reikšmė, siekiant užtikrinti vartotojų teisių apsaugą“, taip pat UAB „Topo centras“ parduotuvės, darbuotojams. Skaitytas pranešimas „Pardavėjų, paslaugų teikėjų pareigos vartotojui. Ginčų nagrinėjimo tvarka. Vartotojų skundų apžvalga“.

Šiaulių apskrityje Profesinio rengimo centre surengtas seminaras vartotojų teisių apsaugos klausimais bei kartu su Lietuvos metrologijos inspekcijos Šiaulių skyriumi Kuršėnuose dalyvauta seminare „Metrologijos aktualijos bei verslininkų atsakomybė pažeidus vartotojų teises“, taip pat apskrityje surengti mokymai UAB „Bauer Internacional“ atstovybės Šiauliuose darbuotojams, UAB „Galgonda“ darbuotojams, UAB „Topo centras“ parduotuvių tinklo darbuotojams.

Marijampolės apskrityje organizuoti šie seminarai: UAB „Ugira“ darbuotojams „Sąžiningas verslas neturi pažeisti vartotojų teisių“ ir UAB „Lukoil Baltija“ darbuotojams „Vartotojo teisės: verta žinoti“. UAB „Baltijos tekstilė“ vadovams ir atsakingiems už produkcijos kokybę darbuotojams seminaras tema „Neteisminio vartotojų ginčo nagrinėjimo ypatumai pardavėjų atžvilgiu“ UAB „Budsava“ ir UAB „Budsavos baldai“ seminaras tema „Neteisminio vartotojų ginčo nagrinėjimo ypatumai pardavėjų atžvilgiu“, Draudimo bendrovės ADB „Reso Europa“ darbuotojams „Neteisminis vartotojų ginčų nagrinėjimas. Praktiniai jo ypatumai“, Šakių degalinės „Ventus“ darbuotojams „Vartotojo teisė gauti išsamią informaciją apie perkamą prekę, įsigyti ją tinkamo kiekio ir kokybės“, prekybos tinklo „Maxima“ darbuotojams „Neteisminis vartotojų ginčų nagrinėjimas“. Marijampolės miesto turgavietės smulkiesiems verslininkams, taip pat Marijampolės regiono jaunųjų verslininkų MRIVK&ICI klubo nariams surengtas seminaras tema „Neteisminis vartotojų ginčų nagrinėjimas“. Marijampolės profesinio rengimo centre vykdyti mokymai „Patarimai vartotojams“.

Utenos apskrityje surengti susitikimai – mokymai šių bendrovių parduotuvių darbuotojams UAB „Buteka“ (Visaginas ir Ignalina), UAB „Pas Joną“ (Visaginas), „Elektromarkt“ parduotuvės (Ignalina), UAB „Utenos radiotechnika“, kuriuose aptarti vartotojų teisių apsaugos klausimai. Šių seminarų metu įmonių darbuotojai buvo supažindinami su pirkėjų ir pardavėjų teisėmis bei pareigomis bei dažniausiai pasitaikančiais teisės aktų pažeidimais vartotojų apsaugos srityje.

Vilniaus apskrities skyrius surengė seminarą: „Socialinės paslaugos ir jų kokybė“ socialinių paslaugų teikėjams Vilniaus pedagoginiame universitete bei mokymus „Grožio ir estetikos centras“ paslaugų teikėjams „Vartotojo teisės, perkant grožio ir kosmetologines paslaugas“.

Be to Tarnybos apskričių skyriai, vykdydami verslininkų informavimą bei konsultavimą, rengė seminarus verslininkams, bendradarbiaudami su verslo informacijos centrais.

Informacinės visuomenės plėtros 2006-008 metų programa **Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių planas**

Tarnyba, įgyvendindama Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimu Nr. 1468 (Žin., 2003, Nr. 112-5022; Žin. 2006, Nr. 36-1284), 3.1. priemonę „Įdiegti vartotojų švietimo ir konsultavimo informacinę sistemą“ bei Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2006-2008 metų programos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 21 d. nutarimu Nr. 615, priemonę 7.13. „Sudaryti gyventojams galimybes internetu gauti reikiamą informaciją apie vartotojų teisių gynimą“, sukūrė naują, informacinę segmentuotą pagal veiklos pobūdį, interneto portalą www.vartotojoteises.lt, kuriame yra pateikiama išsami informacija, sukurta atskira skiltis „Švietimas“.

Tarnyba, įgyvendindama Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano 3.2 priemonę „Sukurti ir įdiegti vartotojų skundų ir prašymų nagrinėjimo internetinę sistemą“, bei Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2006-2008 metų programos priemonę 7.7. „Tobulinti elektroniniu būdu gaunamų prašymų sistemą Nacionalinėje vartotojų teisių apsaugos taryboje prie Teisingumo ministerijos“, Dokumentų valdymo sistemoje „Dovas“ įdiegė Elektroninių dokumentų valdymo modulį, įsigijo 3 klasės kvalifikuotus skaitmeninius sertifikatus su lustinėmis kortelėmis ir PS/SC suderinamais USB lustinių kortelių skaitytuvais bei asmeninius sertifikatus, todėl asmenys naudodami informacines technologijas galės siųsti į Tarnybą

dokumentus (skundus, prašymus ar kt.) ir sulaukti operatyvaus atsakymo pasirašyto elektroniniu parašu. Sistema suderinta su Lietuvos valstybės naujuoju archyvu.

Patvirtintų asignavimų panaudojimas

2008 m. vykdytai programai „Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas“ buvo skirti asignavimai – 8296,7 tūkst. Lt. Panaudota – 8173,9 tūkst. Lt. (98,5%).

2008 m. Tarnyba tesė investicijų projekto „Tarnybos struktūros kūrimas įstatymų numatytoms funkcijoms atlikti (darbo vietų įrengimas)“ įgyvendinimą. 2008 metams investicijų projektui Valstybės investicijų 2008-2010 metų programoje buvo numatyta – 484 tūkst. Lt. Tačiau dėl kai kurių ekonominės klasifikacijos straipsnių ekonomijos, Finansų ministerijos leidimu Tarnybai 2008 metams skirti asignavimai buvo perskirstyti, padidinant ilgalaikiam turtui įsigyti skirtus asignavimus iki 563,2 tūkst. Lt. Tarnybos administracinio pastato pirmojo aukšto patalpose Vilniaus g. 25, Vilniuje papildomai įrengtos penkios darbo vietos ir nupirkti penki baldų komplektai. Gerinant darbuotojų darbo ir vartotojų priėmimo sąlygas, įrengti kondicionavimo įrenginiai. Įrengta ventiliacinė sistema atitinkanti archyvų patalpoms keliamus reikalavimus, o rūsių patalpose įrengta rekuperatorinė vėdinimo sistema. Siekiant pagerinti vartotojų teisių apsaugos prieinamumą regionuose bei tobulinti Tarnybos apskričių skyrių darbo sąlygas įsigytos transporto priemonės, reikalingos efektyvesnei skyrių veiklai. Įrenginėjant Tarnybos darbuotojų darbo vietas apskrityse įsigyti baldai bei kitas ilgalaikis turtas. Taip pat atnaujinta kompiuterinė programinė įrangą ir kompiuterinės programinės įrangos licencijos. Iš viso įgyvendinant investicijų projektą 2008 m. buvo panaudota – 562,6 tūkst. Lt.

Dalis Tarnybai 2008 m. patvirtintų asignavimų nepanaudota dėl šių priežasčių:

1. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės pasitarimo 2008 m. sausio 21 d. protokolu Nr.5, Tarnyba 2008 m. birželio 16 d. įsakymu Nr.1-99 „Dėl Viešosios įstaigos „Vartotojų švietimo centro“ likvidavimo“ 2008 m. rugpjūčio 29 d. likvidavo viešąją įstaigą „Vartotojų švietimo centras“. Valstybės įmonė Registrų centras 2008 m. rugsėjo 29 d. raštu Nr. IJ(5.1.24.)-36184) pranešė, kad 2008 m. rugsėjo 26 d Vartotojų švietimo centras buvo išregistruotas Juridinių asmenų registro nuostatų nustatyta tvarka. Vartotojų švietimo centro veikla buvo finansuojama iš Tarnybai skirtų asignavimų, pagal Strateginiame veiklos plane numatytą priemonę „*Organizuoti ir vykdyti vartotojų švietimą, rengti mokymus, rinkti, kaupti ir analizuoti vartotojams aktualią informaciją*“. Planuojant ir skirstant 2008 metų Tarnybos išlaidas finansavimas Vartotojų švietimo centrui buvo numatytas visiems 2008 metams. Tačiau dėl Vartotojų švietimo centro veiklos nutraukimo ir likvidavimo dalis lėšų, numatytų Tarnybos 2008 metų išlaidų sąmatoje Vartotojų švietimo centrui finansuoti, liko nepanaudotos.

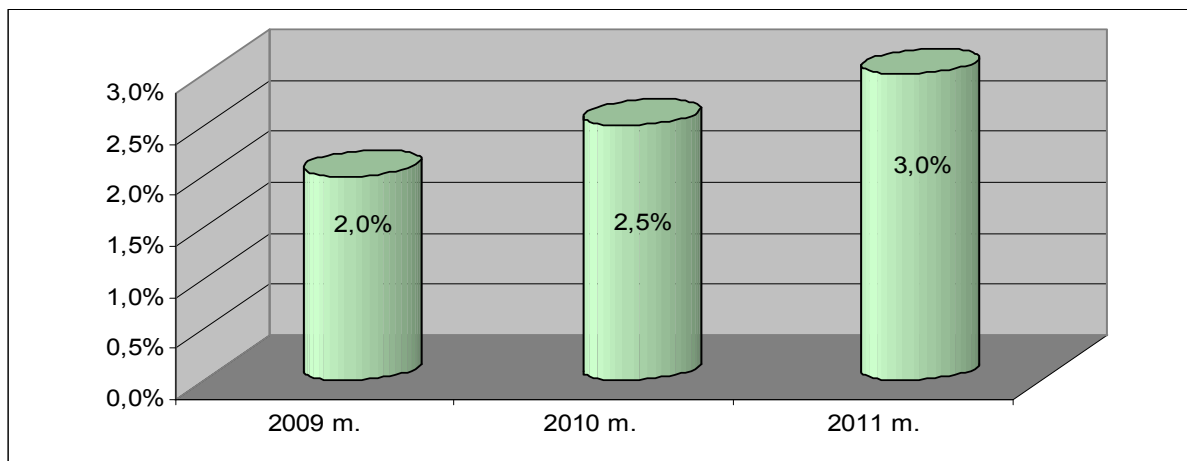
2. Lietuvos Respublikos teisėsaugos atašė teisingumo ir vartotojų reikalams Lietuvos nuolatinėje atstovybėje ES veikla buvo planuojama visiems 2008 metams. Tarnybos 2008 metų išlaidų sąmatoje buvo numatytas finansavimas – 287,4 tūkst. Lt. Tačiau dėl nuo Tarnybos nepriklausančių aplinkybių Atašė buvo paskirtas ir pradėjo eiti pareigas vėliau – tik nuo 2008 m. kovo 14 d. Dėl šios priežasties buvo panaudotos ne visos atašė veiklai numatytos lėšos, o tik 264,7 tūkst. Lt.

3. Tarnybos 2008 metų išlaidų sąmatoje lėšos, numatytos išlaidoms prekėms ir paslaugoms buvo ne pilnai panaudotos, kadangi kai kurie paslaugų teikėjai pateikė sąskaitas už suteiktas paslaugas tik po 2009 metų sausio 15 d. Todėl šios patirtos išlaidos nebuvo įtrauktos į biudžeto išlaidų sąmatos įvykdymo ataskaitą.

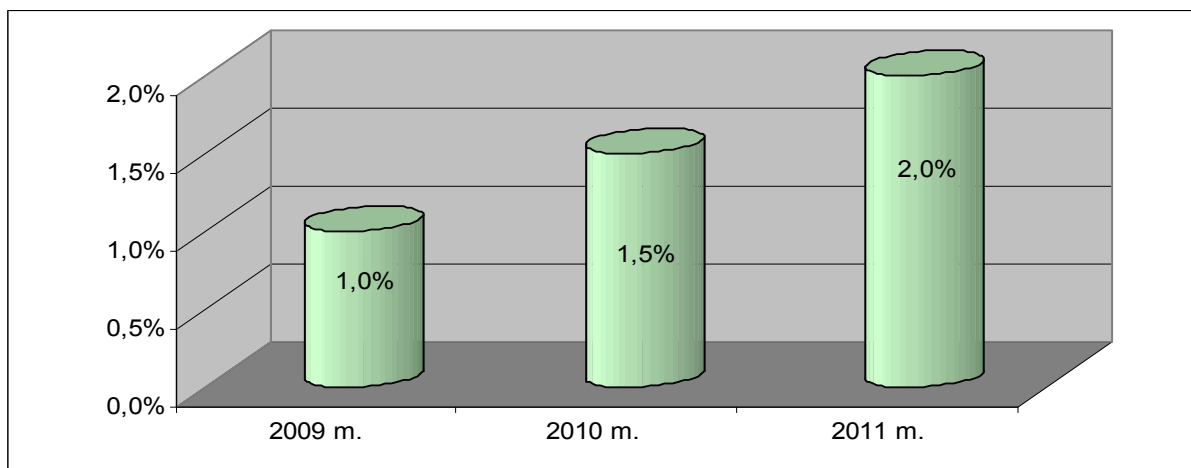
IV. ARTIMIAUSIO LAIKOTARPIO VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VEIKLOS PRIORITETINĖS KRYPTYS

2009 m. planuojama toliau vykdyti programą „Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas“ (programa yra tęstinė, pradėta vykdyti 2001 metais). Bus siekiama įgyvendinti strateginį tikslą - *veiksmingai apsaugoti vartotojų teises, įgyvendinant valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką. Įgyvendinant šį strateginį tikslą numatyti efekto vertinimo kriterijai:*

1. Vartotojų, besikreipiančių dėl pažeistų teisių gynimo, skaičiaus padidėjimas (proc.) (2009 m. – 2 %).



2. Apgintų vartotojų skaičiaus padidėjimas (proc.) (2009 m. – 1 %).



2009 m. Tarnyba toliau sieks užtikrinti veiksmingą vartotojų teisių apsaugą, atitinkančią Europos Sąjungos teisę. Prioritetai bus teikiami šiai veiklai:

- įgyvendinti teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, nuostatas;
- teikti pasiūlymus dėl Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, tobulinimo;
- vykdyti vartotojų ir verslininkų švietimą vartotojų teisių apsaugos klausimais;
- bendradarbiauti ir keistis informacija su Europos Sąjungos valstybių narių vartotojų teisių apsaugos institucijomis, tarptautinėmis organizacijomis ir kitomis institucijomis.

Atsižvelgiant į didėjantį vartotojų skundų skaičių ir į tai, kad dalis Tarnybos komisijos nutarimų, priimamų nagrinėjant ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, nėra vykdomi, vienas iš Tarnybos prioritetinių darbų yra atlikti vartotojų ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos analizę bei prireikus pateikti išvadas ir pasiūlymus dėl minėtos tvarkos tobulinimo. Prireikus bus svarstoma galimybė keisti Vartotojų teisių apsaugos įstatymą ir kitus teisės aktus.

2009 m. planuojama atlikti šiuos prioritetinius darbus:

- Sukurti *duomenų apie nelaimingus atsitikimus*, susijusius su pavojingais produktais (prekėmis ir paslaugomis), rinkimo ir apdorojimo sistemą.
- 2009 m. sausio 14 d. priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/122/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikiais atostogų produktais, pardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais, kurią iki 2011 m. numatyta perkelti į nacionalinę teisę.
- Rengti ir derinti *Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymo* projektą (atitinkamai rengti Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso pakeitimo įstatymo projektą).
- Rengti Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo dėl *bendros vartojimo kredito kainos metinės normos* apskaičiavimo tvarkos patvirtinimo pakeitimo projektą, arba Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo projektą dėl minėto nutarimo pripažinimo netekusiu galios.
- Rengti Tarnybos direktoriaus 2007 m. spalio 12 d. įsakymu Nr. 1-151 patvirtintų Vartotojų ir kredito įstaigų išankstinio *ginčų sprendimo ne teisme taisyklių pakeitimą*.
- Atlikti *ginčų sprendimo ne teisme tvarkos analizę*, ir prireikus parengti rekomendacijas dėl ginčų sprendimo ne teisme tvarkos tobulinimo.
- Išanalizuoti *pardavimų skatinimo būklę*, siekiant nustatyti būtinybę teisės aktais reglamentuoti pardavimų skatinimą.
- Išanalizuoti Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo ir kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų atitikimą, ir prireikus inicijuoti reikiamus minėto įstatymo ar kitų teisės aktų pakeitimus.

Tarnyba toliau plės ir gerins savo skyrių apskrityse veiklos kokybę bei didins jų vaidmenį užtikrinant vartotojų teisių apsaugos įgyvendinimo prieinamumą regionuose. Bus efektyviai koordinuojama apskrityse veikiančių valstybinių institucijų, ginančių vartotojų teises, veikla, vykdomas vartotojų konsultavimas ir informacijos teikimas vartotojų teisių apsaugos klausimais. Tarnybos skyriai apskrityse, savo teritorijos ribose pagal kompetenciją įgyvendins vartotojų viešojo intereso gynimą regioniniu mastu pagal vartotojų skundus ar Tarnybos iniciatyva (ieškinių, išvadų civilinėse bei administracinėse bylose, susijusiose su viešojo intereso gynimu, projektų rengimas), teiks regiono vartotojams skubią informaciją, pateiktą Tarnybai atitinkamų Lietuvos Respublikos bei Europos Sąjungos institucijų, apie pavojingus vartotojų sveikatai produktus, organizuos seminarus, konferencijas bei mokymus vartotojų teisių apsaugos klausimais vartotojams, valstybės ir savivaldybių institucijų darbuotojams bei vartotojų asociacijoms.

Tarnyba kartu su savo skyriais apskrityse toliau įgyvendins „vieno langelio“ principą nagrinėjant vartotojų skundus (prašymus) ir analizuos jo veikimo efektyvumą, prireikus bus vykdomos priemonės „vieno langelio“ principo tobulinimui.

Tarnyba kartu su Švietimo ir mokslo ministerija kurs patikimą, efektyvią ir visiems (taip pat riboto mobilumo, turintiems specialiųjų poreikių ar socialinę atskirtį patiriantiems asmenims) prieinamą vartotojų švietimo institucinę sistemą, užtikrinančią vartotojų ugdymą, informavimą ir konsultavimą regionuose – apskrityse, savivaldybėse ir seniūnijose, priartinant vartotojų teisių apsaugą prie vartotojų gyvenamosios vietos.

2009 m. Tarnyba dalyvaus tarptautiniame projekte „Nesąžininga komercinė veikla: patirtis ir procedūros valstybėse narėse“. Šį projektą koordinuoja Italijos ekonominės plėtros ministerija, projekte dalyvauja Bulgarija, Danija, Estija, Latvija, Ispanija, Nyderlandai, Norvegija, Slovakija, Švedija ir Vengrija. Įgyvendinant šį projektą 2009 m. numatyta dalyvauti trijuose seminaruose, kurių metu bus aptariami Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos įgyvendinimo klausimai valstybėse narėse, aptariamose bylose, vyks praktiniai užsiėmimai. Europos Komisija jau

patvirtino šio projekto finansavimą, o Tarnyba yra įsipareigojusi skirti dalį lėšų (17.485 Lt) iš savo biudžeto.

2009 metais Tarnyba toliau dalyvaus Europos Sąjungos ir tarptautinių vartotojų teisių apsaugos institucijų neformalių tinklų veikloje: ICPEN, CPC, FIN-Net'o, CPN, bei koordinuos Europos vartotojų centro Lietuvoje veiklą.

Artimiausiu laikotarpiu taip pat planuojama sutelkti dėmesį į sritis, kuriose Tarnyba gali savo iniciatyva padidinti vykdomos veiklos efektyvumą:

— Tarnybos vidaus darbo tvarkos tobulinimą, siekiant užtikrinti užduočių vykdymą nustatytu laiku ir geresnius rezultatus;

— teisės aktų, reglamentuojančių Tarnybos veiklą, išsamią analizę, siekiant tobulinti vartotojų teisių apsaugą visose vartojimo srityse;

— Tarnybos valstybės tarnautojų ir darbuotojų kvalifikacijos tobulinimą, taip užtikrinant veiksmingą užduočių ir Tarnybos numatytų tikslų įgyvendinimą.

Direktorius

Feliksas Petrauskas

Ministerijos, Vyriausybės įstaigos, įstaigos prie ministerijos (kurios vadovas yra Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto asignavimų valdytojas), apskrities viršininko, kitos Lietuvos Respublikos Vyriausybei atskaitingos valstybės institucijos ar įstaigos veiklos ataskaitos formos
1 priedas

**VERTINIMO KRITERIJŲ
(EFEKTO, REZULTATO IR PRODUKTO)
2008 M. SUVESTINĖ**

Strateginis tikslas – Įgyvendinti valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką, užtikrinančią veiksmingą vartotojų teisių apsaugą

Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus kodas	Metinis planas	Įvykdyta	Įvykdymas procentais
Efektas:				
1. Apgintų vartotojų daugėjimas (bendro pažeistų vartotojų teisių skaičiaus procentais)	E-01-01	83%	83,9%	101,1%
Rezultatas:				
1. Siekiant užtikrinti tinkamą funkcijų vykdymą, aprūpinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos apskričių skyrius transporto priemonėmis (procentais)	R-01-01-01	80%	100%	125%
2. Apgintų vartotojų, išsigijusių prastos kokybės prekę ar paslaugą, dalis, palyginti su nagrinėtais ginčais (procentais) ¹	R-01-02-01	65%	72,5%	111,5%
3. Vartotojų aktyvumo rodiklis. Vartotojų, žinančių, kur kreiptis išsigijus prastos kokybės prekių ir paslaugų, daugėjimas (procentais)	R-01-02-02	49%	50,1%	102%
Produktas:				
1. Įsigyto ilgalaikio turto kiekis (proc. nuo planuoto biudžetiniais metais)	P-01-01-01-01	100,0%	99,9%	99,9%
2. Išnagrinėtų vartotojų skundų dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytų vartotojų teisių pažeidimų procentas nuo gautų skundų	P-01-02-01-01	90,0%	91,9%	102,1%
3. Pagal Produktų saugos įstatymą išnagrinėtų bylų procentas nuo gautų bylų	P-01-02-01-02	80,0%	89,7%	112,1%

¹ ginčų sprendimo ne teisme tvarka

Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus kodas	Metinis planas	Ivykdyta	Ivykdymas procentais
4. Pagal Reklamos įstatymą, Alkoholio kontrolės įstatymą, Tabako kontrolės įstatymą išnagrinėtų bylų procentas nuo gautų bylų	P-01-02-01-03	85,0%	96,9%	114,0%
5. Pagal Mokėjimų įstatymą išnagrinėtų vartotojų skundų procentas nuo gautų	P-01-02-01-04	85,0%	96,5%	113,5%
6. Pagal Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymą ištirtų ir išnagrinėtų vartotojų skundų procentas nuo gautų skundų	P-01-02-01-05	85,0%	100,0%	117,6%
7. Priėmus Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą dėl vartojimo kredito, parengto teisės akto, perkeliančio šios direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, projektas	P-01-02-02-01	1	neįvykdyta ²	—
8. Vykdytų vartotojų švietimo priemonių skaičius (mokymai, seminarai, leidiniai)	P-01-02-03-01	40	100	250,0%
9. Vykdytų vartotojų informavimo priemonių skaičius žiniasklaidoje (radijas, televizija, spauda)	P-01-02-03-02	200	627	313,5%
10. Dalyvavimo ICPEN veikloje tarptautiniu mastu procentas nuo visų ICPEN pasiūlymų dalyvauti vykdomose seminaruose, susitikimuose, projektuose	P-01-02-04-01	80,0%	100,0%	125,0%
11. Pranešimų (gautų ir išsiųstų) apie vartotojų sveikatai pavojingų gaminių apdorojimas ir pateikimas ES Komisijai ir rinkos priežiūros institucijoms procentais(RAPEX)	P-01-02-04-02	95,0%	100,0%	105,3%

² 2008 m. rugsėjo 18 d. Ministro pirmininko potvarkyje Nr. 340 nurodyta, jog teisės akto, perkeliančio Vartojimo kredito direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, projektas turi būti parengtas iki 2009 m. lapkričio mėn.

Ministerijos, Vyriausybės įstaigos, įstaigos prie ministerijos (kurios vadovas yra Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto asignavimų valdytojas), apskrities viršininko, kitos Lietuvos Respublikos Vyriausybei atskaitingos valstybės institucijos ar įstaigos veiklos ataskaitos formos
3 priedas

ĮSTAIGŲ PRIE MINISTERIJŲ (KURIŲ VADOVAI YRA LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBĖS BIUDŽETO ASIGNAVIMŲ VALDYTOJAI) 2008 METAIS VYKDYTOMS PROGRAMOMS PATVIRTINTŲ IR PANAUDOTŲ ASIGNAVIMŲ SUVESTINĖ

Programa	Patvirtinti (įskaitant patikslinimus) asignavimai, tūkst. litų	Panaudoti asignavimai, tūkst. litų	Panaudojimo procentas
Ekonominis vartotojų interesų gynimas ir rinkos priežiūros institucijų veiklos koordinavimas	8296,7	8173,9	98,5%
Iš viso:	8296,7	8173,9	98,5%