

Finansinės paramos vartotojų asociacijoms
teikimo taisyklių
3 priedas

PRIEMONIŲ PROGRAMOS / PROJEKTO LĖŠŲ NAUDOJIMO IR ĮGYVENDINIMO ATASKAITA

2020-11
(data)

Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas, kodas 302868831
(vartotojų asociacijos pavadinimas, kodas)

Parko 3-7, Vilnius; +370 61135509, el. info@lvoa.lt
(buveinės adresas, telefonas, el. paštas)

1. Lėšų naudojimas

Priemonių programos / projekto pavadinimas			„Ginčo šalių sutaikymas sprendžiant vartojimo ginčus neteisminiu būdu“. 2020-03-26. Sutarties Nr. 25-20				
Eil. Nr.	Planas (sąmata, nurodyta sutartyje)		Faktinės išlaidos				
	Išlaidų pavadinimas	Suma, eurai	Išlaidas įrodantis buhalterinės apskaitos dokumentas, jo data ir Nr.*	Išlaidų pavadinimas	Mokėjimo dokumento data ir Nr.	Suma (eurais)	Gavėjas
1.	Komunikacija su ginčo šalimis, informacijos apie (galimą) sutaikinimo procedūros baigtį ir ataskaitų teikimas VVTAT	6808 432					
	Dviejų dalių tyrimas	240					
	Viešinimas, straipsnių sukūrimas						
1.1.			Darbo užmokesčio žiniaraštis Nr.1 už 2020 m. balandžio mėn.	Darbo užmokestis	2020-05-13 Nr. 311392221	748.67	Duomenys neskelbiami
1.2.				GPM	2020-05-13 Nr. 311387273	247.49	Duomenys neskelbiami
1.3.				Sodrai	2020-05-13 Nr. 311390393	263.21	Duomenys neskelbiami
1.4.			Darbo užmokesčio žiniaraštis Nr.2 už 2020 m. gegužės mėn.	Darbo užmokestis	2020-06-12 Nr. 323882329 ir 323883661	759.33	Duomenys neskelbiami

Priemonių programos / projekto pavadinimas			„Ginčo šalių sutaikymas sprendžiant vartojimo ginčus neteisminiu būdu“. 2020-03-26. Sutarties Nr. 25-20				
Eil. Nr.	Planas (sąmata, nurodyta sutartyje)		Faktinės išlaidos				
	Išlaidų pavadinimas	Suma, eurai	Išlaidas įrodantis buhalterinės apskaitos dokumentas, jo data ir Nr.*	Išlaidų pavadinimas	Mokėjimo dokumento data ir Nr.	Suma (eurais)	Gavėjas
1.5.				GPM	2020-06-12 Nr. 323881689	256.39	Duomenys neskelbiami
1.6.				Sodrai	2020-06-12 Nr. 323879837	288.89	Duomenys neskelbiami
1.7.			Darbo užmokesčio žiniaraštis Nr.3 už 2020 m. birželio mėn.	Darbo užmokestis	2020-07-14 Nr. 334322457 ir 334322946	741.40	Duomenys neskelbiami
1.8.				GPM	2020-07-15 Nr. 334321827	250.09	Duomenys neskelbiami
1.9.				Sodrai	2020-07-14 Nr. 334320837	281.08	Duomenys neskelbiami
1.10.			Darbo užmokesčio žiniaraštis Nr.4 už 2020 m. liepos mėn.	Darbo užmokestis	2020-08-14 Nr. 344331933 ir 344332614	505.18	Duomenys neskelbiami
1.11.				GPM	2020-08-14 Nr. 344333469	173.39	Duomenys neskelbiami
1.12.				Sodrai	2020-08-14 Nr. 344333055	203.74	Duomenys neskelbiami
1.13.			Darbo užmokesčio žiniaraštis Nr.5 už 2020 m. rugpjūčio mėn.	Darbo užmokestis	2020-09-14 Nr. 354109332 ir Nr. 354111078	496.65	Duomenys neskelbiami
1.14.				GPM	2020-09-14 Nr. 354112239	170.43	Duomenys neskelbiami
1.15.				Sodrai	2020-09-14 Nr. 354111816 ir 2020-09-22 Nr. 357833226	407.52	Duomenys neskelbiami

Priemonių programos / projekto pavadinimas			„Ginčo šalių sutaikymas sprendžiant vartojimo ginčus neteisminiu būdu“. 2020-03-26. Sutarties Nr. 25-20				
Eil. Nr.	Planas (sąmata, nurodyta sutartyje)		Faktinės išlaidos				
	Išlaidų pavadinimas	Suma, eurai	Išlaidas įrodantis buhalterinės apskaitos dokumentas, jo data ir Nr.*	Išlaidų pavadinimas	Mokėjimo dokumento data ir Nr.	Suma (eurais)	Gavėjas
1.16.			Darbo užmokesčio žiniaraštis Nr.6 už 2020 m. rugsėjo mėn.	Darbo užmokestis	2020-10-14 Nr. 365388708 ir Nr. 365390304	496.25	Duomenys neskelbiami
1.17.				GPM	2020-10-14 Nr. 365391879	171.91	Duomenys neskelbiami
1.18.				Sodrai	2020-10-14 Nr. 365391324	206.61	Duomenys neskelbiami
1.19.			Darbo užmokesčio žiniaraštis Nr.7 už 2020 m. spalio mėn.	Darbo užmokestis	2020-11-12 Nr. 377244279 ir Nr. 377247018	341.12	Duomenys neskelbiami
1.20.				GPM	2020-11-13 Nr. 377248722	123.01	Duomenys neskelbiami
1.21.				Sodrai	2020-11-12 Nr. 377250075	149.20	Duomenys neskelbiami
1.22.			Darbo užmokesčio žiniaraštis Nr.8 už 2020 m. lapkričio mėn.	Darbo užmokestis	2020-11-16 Nr. 378872784, Nr. 378877383 ir Nr. 379143189	264.10	Duomenys neskelbiami
1.23.				GPM	2020-11-16 Nr. 378878253	91.39	Duomenys neskelbiami
1.24.				Sodrai	2020-11-16 Nr. 378879180	109.56	Duomenys neskelbiami

Priemonių programos / projekto pavadinimas			„Ginčo šalių sutaikymas sprendžiant vartojimo ginčus neteisminiu būdu“. 2020-03-26. Sutarties Nr. 25-20				
Eil. Nr.	Planas (sąmata, nurodyta sutartyje)		Faktinės išlaidos				
	Išlaidų pavadinimas	Suma, eurai	Išlaidas įrodantis buhalterinės apskaitos dokumentas, jo data ir Nr.*	Išlaidų pavadinimas	Mokėjimo dokumento data ir Nr.	Suma (eurais)	Gavėjas
	Iš viso	10 000	x	X	X	10 266.61	x
	Lėšų, gautų iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, suma (eurais)	10 000	x	X	X	X	x
	Negautų lėšų suma (eurais)		x	X	X	X	x
				Grąžinta nepanaudotų lėšų		x	x
							x

*Prie ataskaitos turi būti pridėtos išlaidas patvirtinančių dokumentų kopijos.

Punkto pakeitimai:

Nr. [896](#), 2014-09-03, paskelbta TAR 2014-09-11, i. k. 2014-12128

2. Priemonių programos / projekto įgyvendinimas

<p>Priemonių programos / projekto įgyvendinimo ir pasiektų rezultatų aprašymas (nurodoma, kas atlikta už gautas lėšas, ar pasiekta nustatytų tikslų ir įvykdyti uždaviniai, kokių pasiekta rezultatų, kokių kilo problemų, pateikiama kita svarbi informacija)</p> <p>Vartojimo ginčo šalių taikinimas. Vykdamt projektą „Ginčo šalių sutaikinimas sprendžiant vartojimo ginčus neteisminiu būdu“ atliktos 202 taikinimo procedūros tarp vartotojų ir pardavėju ar paslaugų teikėjų šiose srityse: sporto, kultūros ir pramogų renginių, vietinio ir išvykstamojo turizmo, grožio ir laisvalaikio paslaugų teikimo, pastato bendrojo naudojimo objektų administratorių, teikiančių bendrojo naudojimo objektų administravimo ir (ar) eksploatavimo paslaugas, veiksmų ar neveikimo. Projekto paraiškoje iškeltas tikslas atlikti ne mažiau kaip 200 taikinimo procedūrų yra pasiektas. Taikinimo procedūros rezultatai: <u>27 ginčo šalių sutaikinimai (14,5 %)</u>, 159 atvejų, <u>kai ginčo šalių taikinimas nepavyko (85,5 %)</u>. Pabrėžiama, kad 16 atvejų taikinimas nebuvo vykdomas (verslo subjektas neturi aktyvių kontaktų, kuriais būtų galima susisiekti (12 atvejų), įmonei inicijuojama arba iškelta bakroto byla (2 atvejai), vartojimo ginčas perduotas Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (toliau – Tarnyba) nesuėjus taikinimui nustatytam terminui (2 atvejai)).</p>
--

Paminėtina, kad projekto vykdymo metu pasiekta 11 sėkmingų ginčo baigčių, kurios nėra laikomos asociacijos pasiektu ginčo šalių sutaikinimu (verslo subjektas patenkino Vartotojo reikalavimą po ginčo perdavimo Tarnybai (2 atvejai), verslo subjektas patenkino Vartotojo reikalavimą prieš Tarnybai perduodant ginčą asociacijai arba prieš asociacijai susisiekiant su verslo subjektu (7 atvejai), verslo subjektas sutiko su Vartotojo prašymu, tačiau Vartotojas iki taikinimui numatyto termino pabaigos nesusisiekė su verslo subjektu (2 atvejai)). Ši informacija pateikiama atskirai.

Taikinimo procedūros eiga. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) el.paštu mediacija@lvoa.lt perduoda asociacijai vartojimo ginčų medžiagą, prieš tai pranešus vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui apie vartotojų asociacijos ginčo nagrinėjimo metu vykdomą sutaikinimą. Vartojimo ginčo šalių asmens duomenys tvarkomi laikantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB nuostatų.

Projekto vykdytojai išnagrinėję ginčo aplinkybes, susisiekiama su ginčo šalimis ir stengiasi surasti abiem šalims palankiausią sprendimą. Nepavykus sutaikyti ginčo šalių, ginčai perduodami nagrinėti Tarnybai, kuri užbaigia procesą, priimdama ginčo šalims privalomą vykdyti nutarimą.

Dviejų dalių tyrimas. Projekto įgyvendinimo metu vykdyta pardavėjų ir paslaugų teikėjų apklausa siekiant išsiaiškinti, kokia verslo subjektų dalis yra linkusi tenkinti vartotojų prašymus iš dalies bei nustatyti, kas paskatintų pardavėjus, paslaugų teikėjus ir vartotojus spręsti vartojimo ginčus taikiai. Apklausos rezultatai: vos 2,8% apklaustų verslo subjektų sutiko patenkinti vartotojų reikalavimus iš dalies, 38,8% verslo subjektų nesutiko patenkinti vartotojų prašymų iš dalies (didžioji dalis nesutiko, kad yra pažeidę vartotojų teises, dauguma nurodė, kad imsis veiksmų tik po Tarnybos priimto nutarimo), 44% verslininkų nesutiko patenkinti vartotojo reikalavimo arba nepateikė atsakymo dėl vartotojo reikalavimo įvykdymo iš dalies. Informacija pateikiama atskirai.

Atlikta visuomenės dalies apklausa, kuria siekiama surinkti duomenis apie asmenų nuomonę verslo subjektų baudimo už vartotojų teisių pažeidimus atžvilgiu ir išsiaiškinti vartotojų teisių apsaugos užtikrinimo sistemos žinomumą (Žr. Priedas Nr. 1).

Sukurta el. platforma. El. platforma reikalinga ginčo šalių prašymų, paaiškinimų, juos pagrindžiančių dokumentų kopijų ir kitų dokumentų, susijusių su ginčo nagrinėjimu, saugojimui siekiant užtikrinti asmens duomenų apsaugą. pagal 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB. El. saugykla atitinka Direktyvoje įtvirtintus saugumo reikalavimus, yra sukurta saugoti medžiagai, perduotai viešajai funkcijai vykdyti. El. saugykloje laikomą medžiagą gali matyti tik prieigą prie sistemos turintis asmuo (projekto vykdytojas). Pasibaigus projektui Tarnybos perduoda medžiaga – ištrinama. Paminėtina, kad sukurta el. platforma bus naudojama ir kituose asociacijos vykdomuose projektuose, taip užtikrinant veiklos tęstinumą.

Teisės aktų analizė. Siekiant išsiaiškinti, kas teisės aktuose yra keistina, kad vartojimo ginčų neteisminio sprendimo nagrinėjimas taptų

efektyvesnis ir greitesnis, projektu metu vykdomas teisės aktų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, monitoringas. Atlikus teisės aktų monitoringą padaryta išvada, kad baudas verslo subjektams už vartotojų teisių pažeidimus reiktų skirti dažniau. Dažnesnis baudų verslininkams skyrimas turėtų padidinti atgrasomąjį poveikį ir sumažinti sparčiai išaugusių Tarnybos gaunamų vartotojų skundų skaičių.

2019 m. rugsėjo 1 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo bei Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pakeitimai, numatantys, kad tiek už reklamos pažeidimus, tiek už nesąžiningos komercinės veiklos vykdymą po šių pakeitimų įsigaliojimo bus skiriamos didesnės baudos (įtvirtintos ekonominės sankcijos iki 100 000 eurų (bet ne daugiau nei iki 3 procentų jų metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais). O jei pažeidimas padaromas pakartotinai nepraėjus vieneriems metams nuo baudos ar išpėjimo skyrimo, verslininkui gali būti skiriama bauda iki 6 proc. metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais, bet ne didesnė nei 200 000 eurų. Bauda verslo subjektui už informacijos apie savo metines pajamas nepateikimą gali siekti 100 000 eurų.).

Šių ekonominių sankcijų įvedimas ir jų skyrimo tvarkos nustatymas yra sveikintini, nes yra pakankamai atgrasantys. Tačiau manytina, kad tiek už nesąžiningos veiklos vykdymą, tiek už vartotojų teisių pažeidimus, įtvirtintus Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 40 straipsnio 1 dalyje verslininkams baudas reiktų skirti dažniau.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 2 dalis numato, kad bauda turi būti skiriama atsižvelgiant į pažeidimo pobūdį, pažeidimo trukmę ir mastą. O minėto straipsnio 3 ir 4 dalys įtvirtina atsakomybę lengvinančias ir sunkinančias aplinkybes. Pabrėžtina, kad straipsnio 4 dalyje yra numatytos tokios atsakomybę sunkinančios aplinkybės kaip kliudymas atlikti tyrimą, padaryto pažeidimo nuslėpimas arba pakartotinai per vienerius metus atliktas pažeidimas. Vertinant nurodytą straipsnį sistemiškai, darytina išvada, kad sunkinančios aplinkybės apibūdina objektyviai labai didelę reikšmę ginčo nagrinėjimui. T. y. verslo subjektas gali gauti baudą tik tais atvejais, jei stipriai apsunkina ginčo nagrinėjimo procedūrą. Tačiau jei, pavyzdžiui, verslininkas, nuosekliai pažeidinėjantis vartotojų teises ir teisėtus interesus, bendradarbiauja su Tarnyba, pateikia atsikirtimus ir situacijos vertinimą, teikia ginčo nagrinėjimui reikiamą medžiagą, tačiau nepripažįsta pažeidęs vartotojų teisių – jam gali nebūti skiriamas išpėjimas arba bauda. Tokia baudų skyrimo tvarka sudaro verslininkams galimybę elgtis nesąžiningai ir piktnaudžiauti turima padėtimi. O tokių ginčų nagrinėjimas tik apkrauna Tarnybos darbą.

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą ir siekiant atgrasyti verslo subjektus nuo vartotojų teisių pažeidimų darymo ir jų kartojimo, sumažinti galimybę piktnaudžiauti turima padėtimi ir mažinti Tarnybos gaunamų vartotojų prašymų dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų skaičių Teisingumo ministerijai pateiktas atitinkamas Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio pakeitimo pasiūlymas. Projekte iškeltas uždavinys siekti pagerinti teisinę aplinką, ypač kas skatintų ginčo šalis siekti taikaus susitarimo vartojimo ginčo atveju, pateikiant bent vieną įstatymo pakeitimo pasiūlymą yra įgyvendintas.

Viešinimas – siekiant informuoti visuomenę apie vykdomą projektą ir jo rezultatus bei populiarinti vartojimo ginčų šalių taikinimo procedūrą, kaip alternatyvų ginčų sprendimo būdą, parengti keturi straipsniai. Straipsniuose siekiama informuoti vartotojus ne tik apie alternatyvų ginčų

sprendimą bei asociacijos vykdomą projektą. Kartu, atsižvelgiant į tai, kokie klausimai projekto vykdymo metu dažniausiai kyla vartotojams – parengti patarimai, kaip elgtis kilus ginčui dėl kelionių arba renginių, kokia yra kuponų panaudojimo tvarka, kokias teises turi vartotojui, kur gali kreiptis, jei ginčo nepavyksta išspręsti taikiai ir kt. Informacija viešinta asociacijos interneto svetainėje, asociacijos ir jos organizacijos narės socialinių tinklų „Facebook“ ir „LinkedIn“ paskyroje.

Straipsniai, viešinti asociacijos tinklapyje:

1. <http://www.lvoa.lt/naujienos/bendras-tikslas-efektyvesnis-neteisminiuvartojimo-gincu-sprendimas>
2. <http://www.lvoa.lt/naujienos/gincai-del-neivykusiu-kelioniu-ko-tiketis-vartotojui>
3. <http://www.lvoa.lt/naujienos/tapus-igaliotaja-vartotoju-asociacija-lvoa-vartotoju-teises-gins-efektyviau->
4. <http://www.lvoa.lt/naujienos/gincai-del-neivykusiu-renginiu-ka-butina-zinoti-vartotojui>

Įrašai asociacijos socialinio tinklo „LinkedIn“ paskyroje:

1. <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6710493491908096000>
2. <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6730515784801521664>
3. <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6738008224559075328>

Įrašai asociacijos socialinio tinklo „Facebook“ paskyroje:

1. https://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fwww.lvoa.lt%2Fnaujienos%2Fbendras-tikslas-efektyvesnis-neteisminiuvartojimo-gincu-sprendimas-%2F&h=AT1X4KJNK089hXKA2ie7O-y99GTyXKI63gEwKi5AoT1DwtczTF6kDTDW6M6q0b88Yq4LrWBX-Gf2Z4lfpFWAj0OMCXrugxQxQEkQnGrGN1rX_MlwAPHx7gahB1pMzdzNMuBo&s=1
2. <https://www.facebook.com/lvoa.lt/posts/3517696828276415>
3. <https://www.facebook.com/lvoa.lt/posts/3533658566680241>
4. <https://www.facebook.com/lvoa.lt/posts/3572978712748226>

Įrašas apie asociacijos vykdomą veiklą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos socialinio tinklo „Facebook“ paskyroje:

1. https://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fwww.lvoa.lt%2Fnaujienos%2Fbendras-tikslas-efektyvesnis-neteisminiuvartojimo-gincu-sprendimas-%2F%3Ffbclid%3DIwAR2fKim4oFjTI8nzZQphM_tyHTwvICf9h-4h8dpxBEv-0IHgPBr2ua3vYIA&h=AT11YvGRYaz3IVGJbi4bNTlrC0JPhcrImNyM84Am7fUUTrt8ZrQLVCCwGVuGRwCNqgtCSnxAXTiKZFR962odJ5y0r3v5ux1tBZSfwvnUCcSaodKZJ0N5ewun35QQzgOzZiK&s=1

Įrašai asociacijos organizacijos narės socialinio tinklo „Facebook“ paskyroje:

1. <https://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fwww.lvoa.lt%2Fnaujienos%2Fbendras-tikslas-efektyvesnis-neteisminiuvartojimo-gincu-sprendimas->

[%2F&h=AT3QkjEkHKbo_fNNJwNxKyJo5SLTMTCBuJRkFQWZyrjXW6jOEQbZdSuGN25pM9txyN2ZgSYnSlBa1pEuveW_ZPn3X4pKSe_c99oVcJC5dpswWBfpYrup2Z4XG4wZhSUILvwul&s=1](#)
 2. <https://www.facebook.com/lvoa.lt/posts/3572978712748226>

Vartotojų asociacijos vadovas

_____ (parašas)

_____ (vardas ir pavardė)

Vyriausiasis

finansininkas

_____ (parašas)

_____ (vardas ir pavardė)

PATVIRTINTA	
	(Valstybinės vartotojų teisių pasaugos tarnybos atsakingo asmens pareigos, vardas, pavardė, parašas, data)

Papildyta priedu:

Nr. [170](#), 2012-02-07, Žin., 2012, Nr. 22-1008 (2012-02-18), i. k. 1121100NUTA00000170