

**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS
2020 METŲ VEIKLOS PLANAS**

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. eurų) |
|---|--|---|--|---|-------------------|---------------------------|
| 02 001 PROGRAMA – PASLAUGOS GYVENTOJAMS IR VERSLUI | | | | | | |
| 01-01-01 | Įgyvendinti vartotojų teisių apsaugą ir konsultuoti verslo subjektus | 1. Didinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą | Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc. – 49 | Vartojimo prekių skyriaus vedėjas, Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas, Vartojimo paslaugų skyriaus vedėjas, Rekreatinių paslaugų skyriaus vedėjas | I-IV ketv. | 3 362,7 |
| | | | Vartotojų, žinančių apie vartojimo ginčų neteisminį sprendimą, dalis, proc. – 23 | | IV ketv. | |
| | | | Vartotojų pasitikėjimo vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu lygis, proc. – 29 | | IV ketv. | |
| | | | Vidutinė vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka trukmė, dien. – 64 | | I-IV ketv. | |
| | | 2. Vykdyti vartotojų ir verslininkų nuomonių tyrimus | Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc. – 68 | Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus patarėjas pagal kompetenciją | IV ketv. | |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. eurų) |
|--|--|--|---|---|-------------------|---------------------------|
| | | 3. Stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą | Vartotojų aktyvumo indeksas, proc. – 59,2 | Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas, Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus patarėjas pagal kompetenciją | IV ketv. | |
| Pranešimų žiniasklaidoje vartotojų teisių apsaugos ir rinkos priežiūros klausimais skaičius, vnt.: – 250; – 50 | Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas; Europos vartotojų centro vedėjas | | I–IV ketv. | | | |
| Įvykdytų vartotojų švietimo ir informavimo priemonių (seminarų, mokymų, pranešimų ir kt.) skaičius, vnt. – 184 | Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas | | I–IV ketv. | | | |
| Įvykdytų verslininkų švietimo ir prevencinių informavimo priemonių (seminarų, mokymų, pranešimų ir kt.) skaičius, vnt. – 64 | Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas | | I–IV ketv. | | | |
| Verslininkų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą dalis, proc. – 46 | Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas, Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus | | IV ketv. | | | |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. eurų) |
|-----------------|---|---|---|---|-------------------|---------------------------|
| | | | | patarėjas pagal kompetenciją | | |
| | | 4. Skatinti verslininkų savireguliaciją | Verslininkų, kurie per nustatytą terminą pašalino reikšmingus (ne mažareikšmius) vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus, dalis, proc. – 82 | Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjas, Vartojimo paslaugų skyriaus vedėjas, Rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjas, Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas, Teisės skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | 5. Vykdyti pasirinktų vartojimo sričių stebėseną ir priežiūrą | Patikrintų interneto svetainių, kuriose siūlomos vartojimo prekės ir (ar) paslaugos, skaičius, vnt. – 132 | Vartojimo paslaugų skyriaus vedėjas, Rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjas, Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | Atlikta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo stebėseną nustatytoje srityje, vnt. – 2 | | Teisės skyriaus vedėja | I–IV ketv. | | |
| | Atlikta reklamos stebėseną nustatytoje srityje, vnt. – 1 | | Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | | |
| | Atlikta nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams stebėseną nustatytoje srityje, vnt. – 1 | | | I–IV ketv. | | |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. eurų) |
|-----------------|-----------------------|--|---|---|-------------------|---------------------------|
| | | 6. Ginti vartotojų viešąjį interesą | Teismui pateiktų ieškinių ar pareiškimų (skundų) dėl vartotojų viešojo intereso gynimo skaičius, vnt. – 3 | Teisės skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | 7. Analizuoti ir skelbti informaciją apie vartotojų teisių apsaugos padėtį Lietuvoje | Apibendrinta ir Tarnybos interneto svetainėje paskelbta valstybės ir savivaldybių institucijų pateikta informacija apie vartotojų teisių apsaugą, nurodant probleminius klausimus ir galimus jų sprendimo būdus, vnt. – 1 | Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas | II ketv. | |
| | | | Tarnybos interneto svetainėje paskelbtų apibendrintų asmenų prašymų ir pasiteiravimų ataskaitų, vnt. – 4 | | I–IV ketv. | |
| | | | Tarnybos interneto svetainėje paskelbtų apibendrintų pranešimų, susijusių su ne maisto produktų rinkos priežiūra ir turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros rezultatais, skaičius, vnt. – 8 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Turizmo rinkos priežiūros skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | 8. Plėtoti vartotojų informavimo ir apsaugos skaitmeninius | Vartotojų teisių informacinės sistemos (VTIS) tobulinimas, vnt. –1 | Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas, Vidaus administravimo skyrius | IV ketv. | |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. eurų) |
|-----------------|-----------------------|---|--|--|-------------------|---------------------------|
| | | įrankius, suteikiančius vartotojams galimybę gauti aktualią ir objektyvią informaciją apie prekes bei paslaugas | Vartotojų, kurie kreipiasi su prašymu dėl savo pažeistų teisių gynimo, naudodamiesi skaitmeniniais įrankiais, dalis, proc. –35 | Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas, Vidaus administravimo skyriaus vedėjas, Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | 9. Gerinti vartotojų apsaugą elektroninėje erdvėje | Lietuvos vartotojų, pasitikinčių elektronine prekyba, dalis, proc. – 29 | Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas, Europos vartotojų centro vedėjas | IV ketv. | |
| | | | 2018 m. vasario 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2018/302 dėl nepagrįsto geografinio blokavimo ir kitokių formų diskriminavimo dėl klientų pilietybės, gyvenamosios arba įsisteigimo vietos vidaus rinkoje problemos sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 2006/2004 ir (ES) 2017/2394 bei Direktyva 2009/22/EB (OL L 60 I, 2018 3 2, p. 1) ¹ , įgyvendinimą užtikrinančių priemonių skaičius, vnt. –1 | Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas, Europos vartotojų centro vedėjas | IV ketv. | |

¹ Tik jei klientas yra vartotojas, kaip apibrėžta šio Reglamento 2 straipsnio 12 punkte

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Išstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. eurų) |
|-----------------|--|---|---|--|-------------------|---------------------------|
| | | 10. Stiprinti tarptautinį ir Europos Sąjungos bendradarbiavimą vartotojų apsaugos klausimais | Tarptautinio bendradarbiavimo projektų dėl vartotojų teisių apsaugos, kuriuose dalyvauja Lietuvos institucijos, skaičius, vnt. – 1 | Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | | Europos Sąjungos vartotojų apsaugos bendradarbiavimą užtikrinančių priemonių (2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL 2017 L 345, p. 1)), numatytų procedūrų, kitų vykdomų priemonių skaičius, vnt. – 6 | Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| 01-01-02 | Teikti konsultacijas ir tarpininkauti sprendžiant vartotojų ginčus su pardavėju (paslaugos teikėju) dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose ES valstybėse | Konsultuoti vartotojus, nagrinėti jų skundus ir tarpininkauti sprendžiant vartojimo ginčus dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose Europos Sąjungos valstybėse | Europos vartotojų centre laiku išnagrinėtų vartotojų skundų ir atsakytų informacinių paklausimų dalis nuo gautų paklausimų, proc. – 100 | Europos vartotojų centro vedėjas | I–IV ketv. | 67,0 |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. eurų) |
|-----------------|--|--|--|---|-------------------|---------------------------|
| 01-01-03 | Organizuoti finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimą | Organizuoti, užtikrinti ir administruoti valstybės finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimą | Nustatytais terminais išnagrinėtų ir įvertintų vartotojų asociacijų paraiškų dėl valstybės finansinės paramos skyrimo ir 2019 metų lėšų panaudojimo ir įgyvendinimo ataskaitų, proc. – 100 | Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas | I ketv. | 46,3 |
| 01-01-04 | Įgyvendinti valstybės politiką ne maisto produktų rinkos priežiūros ir turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros srityse | 1. Užtikrinti rinkos priežiūrą ne maisto produktų srityje | Nustatytus saugos ir kokybės reikalavimus atitinkančių ne maisto produktų Lietuvos rinkoje dalis nuo visų patikrintų produktų per metus, proc. – ne mažiau kaip 78 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai | I–IV ketv. | 100,0 |
| | | | Išnagrinėtų pranešimų apie galimai nesaugius produktus dalis, proc. – 100 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | | Tikslinių produktų saugos tikrinimo programų (kampanijų) skaičius, vnt. – 8 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | | Paskelbtų pranešimų (RAPEX) apie nustatytus rinkoje nesaugius produktus dalis, proc. – 100 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | | Rizikingiausių ūkio subjektų patikrinimų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – ne mažiau kaip 7,6 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, | I–IV ketv. | |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. eurų) |
|-----------------|-----------------------|------------------------------|--|---|-------------------|---------------------------|
| | | | | Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai | | |
| | | | Parengtų ir atnaujintų kontrolinių klausimynų skaičius, vnt. – 25 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | | Patikrinimų, atliktų naudojant kontrolinius klausimynus, dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – 60 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | | Verslininkų, teigiamai vertinančių kontrolinius klausimynus, dalis, proc. – 65 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | | Verslininkų, teigiančių, kad pirmaisiais veiklos metais gavo naudingų konsultacijų ir jiems nebuvo taikytos poveikio priemonės, proc. – 90 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | | Planinių patikrinimų dalis, palyginti su rinkos priežiūros patikrinimais, proc. – 55 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai | I–IV ketv. | |
| | | | Planinių patikrinimų, apie kuriuos iš anksto pranešama tikrinamam ūkio subjektui, dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – 30 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai | I–IV ketv. | |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. eurų) |
|-----------------|-----------------------|---|---|---|-------------------|---------------------------|
| | | | Padėties trijose priežiūros srityse (žaislų, elektrotechnikos gaminių ir chemijos prekių), kurios susijusios su didžiausia reikšmingos žalos ar pavojaus visuomenei, kitų asmenų interesams ir aplinkai atsiradimo rizika, pokytis, proc. – 5,1 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai | I–IV ketv. | |
| | | Vidutinė planinių patikrinimų trukmė, dien. – 2,5 | I–IV ketv. | | | |
| | | Išteklių dalis planiniams patikrinimams atlikti ne maisto produktų rinkos priežiūros srityje, proc. – ne daugiau kaip 14 | I–IV ketv. | | | |
| | | Išteklių rizikos vertinimui ir analizei dalis ne maisto produktų rinkos priežiūros srityje, proc. – ne mažiau kaip 13,1 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | | |
| | | Išteklių konsultavimui, informavimui ir prevencijai dalis ne maisto produktų rinkos priežiūros srityje, proc. – ne mažiau kaip 14 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | | |
| | | 2. Atlikti naftos produktų valstybinę kontrolę | Ištirtų naftos produktų bandinių skaičius, vnt. – 310 | Naftos produktų bandymų laboratorijos vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai | I–IV ketv. | |
| | | 3. Atlikti ne maisto produktų bandinių saugos atitikties tyrimus | Ištirtų ne maisto produktų bandinių skaičius, vnt. – 280 | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | 4. Viešųjų ir privačių asmenų | Atliktų ekspertizių ir tyrimų skaičius, vnt. – 110 | Naftos produktų bandymų laboratorijos vedėjas, | I–IV ketv. | |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. eurų) |
|-----------------|---|--|---|---|-------------------|---------------------------|
| | | užsakymu atlikti produktų kokybės tyrimus ir ekspertizes | | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas | | |
| | | 5. Atlikti turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūrą | Lietuvos Respublikoje licencijuotų kelionių organizatorių, kurių priežiūra vykdoma siekiant nustatyti rizikos veiksnius bei užtikrinti prievolių įvykdymą, skaičius, proc. – 100 | Turizmo rinkos priežiūros skyriaus vedėjas | I–IV ketv. | |
| | | Klasifikuotų apgyvendinimo įstaigų skaičius, vnt. – 110 | | | I–IV ketv. | |
| | | Išteklių rizikos vertinimui ir analizei dalis turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros srityje, proc. – ne mažiau kaip 30 | | | I–IV ketv. | |
| | | Išteklių konsultavimui, informavimui ir prevencijai dalis turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros srityje, proc. – ne mažiau kaip 20 | | | I–IV ketv. | |
| 01-01-05 | Atlikti Lietuvos rinkoje realizuojamų elektroninių cigarečių skysčių pagrindinių sudedamųjų dalių tyrimus | Atrinkti Lietuvos rinkoje realizuojamų elektroninių cigarečių skysčius ir pagrindines sudedamąsias dalis bandymams | Atliktų Lietuvos rinkoje realizuojamų elektroninių cigarečių skysčių pagrindinių sudedamųjų dalių kontrolinių tyrimų skaičius, vnt. – 30 (Lietuvos Respublikos narkotikų, tabako ir alkoholio prevencijos tarpinstitucinio veiklos plano vertinimo kriterijus) | Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai | I–IV ketv. | 6,0 |

| Priemonės kodas | Priemonės pavadinimas | Įstaigos veiksmo pavadinimas | Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės | Atsakingi vykdytojai | Įvykdymo terminas | Asignavimai (tūkst. eurų) |
|------------------------|------------------------------|-------------------------------------|--|-----------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| Iš viso asignavimų | | | | | | 3 582,0 |
