



# VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

## 2014 METŲ VEIKLOS ATASKAITA

2015 m. sausio 29 d. Nr. 2-1

Vilnius

## TURINYS

I. ĮŽANGA.....	3
II. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VYKDYTOS PROGRAMOS PRIEMONĖS IR KITA VEIKLA .....	5
1. Vartotojų viešojo intereso apsauga ir gynimas.....	5
1.1. Nesąžiningos vartojimo sutarčių sąlygos.....	5
1.2. Vartotojų viešojo intereso gynimas teisme.....	6
1.3. Pastabų ir pasiūlymų teisės aktų projektams teikimas.....	7
2. Įstatymų nustatytais atvejais taikytos sankcijos komercinės veiklos subjektams.....	7
3. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne teisme tvarka nagrinėjimas.....	10
4. Vartotojų ir kitų asmenų prašymų (skundų) pagal Viešojo administravimo įstatymą nagrinėjimas.....	12
5. Regioninės veiklos koordinavimo skyrius.....	14
6. Euro įvedimas Lietuvoje.....	15
7. Visuomenės informavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais .....	16
8. Tarptautinė veikla .....	17
8.1. Dalyvavimas Europos Sąjungos ir tarptautinių organizacijų komitetų ir darbo grupių susitikimuose, bendroje veikloje, projektuose.....	17
8.2. Europos Sąjungos skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius sistema – RAPEX.....	18
9. Projektai, tyrimai ir kita veikla .....	19
9.1. Europos Sąjungos ir kiti projektai .....	19
9.2. Lietuvos gyventojų ir verslininkų apklausa apie vartotojų teises.....	20
9.4. Kokybės vadybos sistemos įgyvendinimas .....	24
10. Viešosios įstaigos Europos vartotojų centras veikla.....	24
11. Finansinė parama vartotojų asociacijoms.....	26
12. Programos įgyvendinimo rezultatai (vertinimo kriterijų įvykdymas) .....	27
13. Programos asignavimų panaudojimas .....	31
14. Viešojo administravimo įstatymo nuostatų įgyvendinimas.....	32
14.1. Verslo subjektų konsultavimo veikla.....	32
14.2. Patikrinimai.....	33
14.3. Dažniausiai pažeidžiamos teisės aktų nuostatos.....	33
14.4. Pasiūlymai keisti ar priimti naujus teisės aktus .....	34
15. Interesantų (klientų) skundai, atsiliepimai dėl Tarnybos veiklos .....	34
16. Korupcijos prevencija.....	34
III. 2014 METŲ AKTUALIOS PROBLEMOS IR JŲ SPRENDIMO BŪDAI.....	35
IV. PLANUOJAMO LAIKOTARPIO VEIKLOS PRIORITETAU .....	36
V. SANTRAUKA.....	38

## I. ĮŽANGA

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba), įgyvendindama 2014 m. veiklos plane numatytas priemones, daugiausiai dėmesio skyrė šioms prioritetinėms kryptims:

### **1. Aktualiausių vartojimo sričių stebėsenai.**

2014 m. Tarnyba atliko paslėptos reklamos monitoringą. Informacija apie 2014 m. pasirinktą stebėsenos (monitoringo) sritį ir tikrinamų subjektų sąrašas paskelbtas Tarnybos interneto tinklalapyje. Tarnyba, pastebėjusi galimai paslėptą reklamą teikė reklaminės veiklos subjektams konsultacijas, kad reklama, kuri dėl jos pateikimo formos gali būti neatpažinta kaip reklama, turi būti pažymėta žodžiu „Reklama“, bei siūlė reklamą pažymėti žodžiu „Reklama“, prašė pateikti reklaminės veiklos subjekto argumentus dėl skleidžiamos galimai paslėptos reklamos. Vykdam Tarnybos rekomendacijas, komercinės veiklos subjektai pasiūlymų tekstą pakeitė arba pašalino iš rinkos.

Tarnyba taip pat 2014 m. atliko galimai nesąžiningos komercinės veiklos susietų komercinių pasiūlymų teikiant dovanas ar kitokią lygiavertę naudą srityje stebėseną (monitoringą), kurio metu siekiama išsiaiškinti, ar komercinės veiklos subjektai tinkamai laikosi Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 8 straipsnio 3 dalies 8 punkto nuostatų. Informacija apie 2014 m. pasirinktą stebėsenos (monitoringo) sritį ir tikrinamų subjektų sąrašas paskelbtas Tarnybos interneto tinklalapyje. Vykdam Tarnybos rekomendacijas, komercinės veiklos subjektai pasiūlymų tekstą pakeitė arba pašalino.

Tarnyba 2014 m. pasirinko dujų (suskystintų naftos dujų, gamtinių dujų) sritį, kurioje 2014 m. buvo atlikta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo stebėseną. Tarnyba įvertino 12 bendrovių su vartotojais sudaromas sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu ir priėmė nutarimus. Bendrovėms pateikti pasiūlymai pakeisti, panaikinti arba netaikyti nesąžiningomis pripažintų vartojimo sutarčių sąlygų. Visos bendrovės atsižvelgė į Tarnybos komisijos pateiktus siūlymus ir sutiko pakeisti, panaikinti arba netaikyti su vartotojais sudaromose sutartyse sutarčių nuostatas, kurios nutarimais buvo pripažintos atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus.

Tarnyba, vertindama šilumos tiekėjų teikiamas buitiniams šilumos vartotojams sąskaitas (mokėjimo pranešimus) už šilumą, vykdė šilumos tiekimo bendrovių buitiniams šilumos vartotojams teikiamų sąskaitų (mokėjimo pranešimų) stebėseną (monitoringą). Atlikus jų vertinimą, nustatyta, kad šilumos tiekėjų teikiamose sąskaitose ne visada teikiama išsami informacija, numatyta šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklėse. Tarnyba, turėdama pagrindo manyti, kad šilumos sąskaitos (mokėjimo pranešimai už šilumą) galimai pažeidžia vartotojų teises, ėmėsi priemonių galimiems pažeidimams pašalinti, siūlydama šilumos tiekėjams papildyti sąskaitas trūkstama informacija.

### **2. Vartotojų viešo intereso gynimui.**

2014 m. Tarnyba, pastebėjusi gerokai išaugusį vartotojų prašymų skaičių dėl II „Leo Baltic“, UAB „NET komercija“, UAB „Afiliatus“, UAB „Vebis“ veiklos, bei atsižvelgdama į tai, kad Tarnybos komisijos priimti nutarimai nėra vykdomi, parengė ieškinių projektus teismui dėl vartotojų viešojo intereso gynimo. Tarnyba išplatino pranešimą spaudoje ir informavo vartotojus, kurie pageidauja būti įtraukti į Tarnybos ieškinį trečiaisiais asmenimis, nepareiškiančiais savarankiškų reikalavimų, apie galimybę pateikti prašymą įtraukti į ieškinį trečiuoju asmeniu. Taip pat ieškinys teismui buvo pateiktas dėl UAB „Lasteka“ sutartinių įsipareigojimų nevykdymo, nustačius, kad bendrovės neteisėtas neveikimas pažeidė vartotojų bendruosius interesus.

### **3. Naujų teisės aktų, turėjusių įtakos Tarnybos veiklai, nuostatų įgyvendinimui.**

2014 m. birželio 13 d. įsigaliojus Civilinio kodekso ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimams, kurie buvo padaryti perkeliant 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių nuostatas, sugriežtinti informacijos vartotojams teikimo reikalavimai sudarant nuotolines sutartis ir sutartis ne prekybos patalpose. Taip pat įtvirtinta verslininkų atsakomybė už informacijos pateikimo reikalavimų nesilaikymą, užsakytų prekių nepristatymą laiku, pinigų negražinimą vartotojui per 14 dienų. Atsižvelgiant į teisinio reglamentavimo pokyčius, Tarnyba aktyviai vykdė tiek verslininkų, tiek vartotojų informavimą, teikė konsultacijas bei nuomones dėl naujų teisės aktų nuostatų taikymo (buvo parengti raštai

grupiniams portalams, apie reglamentavimo pokyčius buvo informuoti nuotoliniu būdu prekiaujantys pardavėjai, paslaugų teikėjai).

#### **4. Euro įvedimui Lietuvoje.**

Tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. birželio 26 d. nutarimu Nr. 604 „Dėl Nacionalinio Euro įvedimo plano bei Lietuvos visuomenės informavimo apie euro įvedimą ir komunikacijos strategijos patvirtinimo“ patvirtinto Nacionalinio euro įvedimo plano (toliau – Nacionalinis euro įvedimo planas) 901 punktu, kontroliavo ir koordinavo Euro įvedimo Lietuvoje įstatymo 29 straipsnyje nurodytų institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje. Euro įvedimo Lietuvoje 29 straipsnyje įtvirtintas priežiūros institucijų, įgaliotų atlikti patikrinimus ir skirti šiame įstatyme numatytas sankcijas, sąrašas. Visos priežiūros institucijos (t. y. 60 savivaldybių ir 17 priežiūros institucijų) paskyrė po du kontaktinius asmenis bendradarbiavimui su Tarnyba. Pažymėtina, kad Tarnyba per 2014 metus atliko 979 patikrinimus dėl euro įvedimo Lietuvoje ir išnagrinėjo 8 bylas dėl Euro įvedimo Lietuvoje įstatymo pažeidimų bei skyrė šiame įstatyme numatytas sankcijas. Tarnyba suteikė 935 konsultacijas vartotojams ir verslo subjektams įvairiais su euro įvedimu susijusiais klausimais.

#### **5. Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus veiklai.**

2014 m. buvo įsteigtas Tarnybos Regioninės veiklos koordinavimo skyrius, kurio specialistai palaipsniui pradėjo savo veiklą visose Lietuvos apskrityse. Jie aktyviai informavo ir konsultavo vartotojus bei verslo subjektus vartotojų teisių apsaugos ir euro įvedimo Lietuvoje klausimais. Pagrindinė jų veiklos užduotis – sudaryti galimybes regionų, atokesnių gyvenviečių gyventojams ginti savo pažeistas teises jų gyvenamojoje vietoje, o verslo subjektams – gauti tinkamą informaciją apie jų pareigas vartotojų teisių apsaugos srityje. Seniūnijose, vietos bendruomenėse, viešosiose bibliotekose, bendruomenių namuose, kultūros centruose, mokymo įstaigose buvo nuolat organizuojami vartotojų švietimui skirti susitikimai, kurių metu vartotojams buvo suteiktos konsultacijos jiems aktualiais vartotojų teisių apsaugos klausimais. Apskrityse dirbantys specialistai, sprenddami vartotojams kylančias problemas, taip pat aktyviai bendradarbiavo su kitų vartotojų teises ginančių ir rinkos priežiūros funkcijas vykdančių valstybės institucijų teritoriniais padaliniais, savivaldos institucijomis, nevyriausybinėmis vartotojų ir verslo organizacijomis, švietimo ir ugdymo įstaigomis, viešosiomis bibliotekomis, turizmo ir verslo plėtros informacijos centrais.

## II. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VYKDYTOS PROGRAMOS PRIEMONĖS IR KITA VEIKLA

### 1. Vartotojų viešojo intereso apsauga ir gynimas

#### 1.1. Nesąžiningos vartojimo sutarčių sąlygos

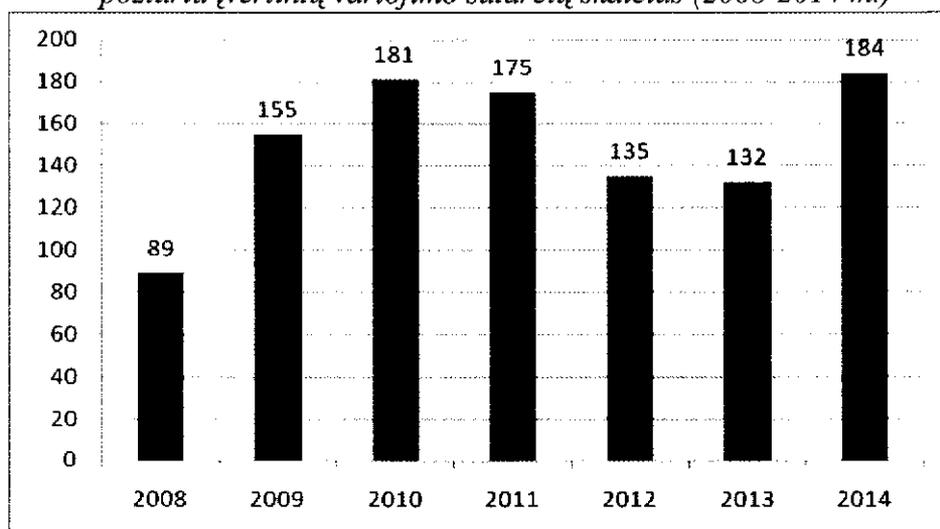
Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Tarnyba vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolę vykdo fizinių ir juridinių asmenų prašymu bei savo iniciatyva, vadovaudamasi Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsniu.

Tarnyba, siekdama efektyviau ginti vartotojų viešąjį interesą, savo iniciatyva kartą per metus atlieka aktualios vartojimo srities vartojimo sutarčių stebėseną (monitoringą) ir tos vartojimo srities pasirinktų įmonių sutartis vertina vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. Tarnybos direktorius 2014 m. sausio 24 d. įsakymu Nr. 1-19 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2014 m. patvirtinimo“ patvirtino Tarnybos komisijos pasirinktą dujų (suskystintų naftos dujų, gamtinių dujų) sritį, kurioje 2014 m. buvo atlikta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo stebėseną. Tarnyba kreipėsi į 12 bendrovių ir paprašė pateikti sudaromų su vartotojais sutarčių kopijas. Tarnyba įvertino gautas sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu ir priėmė nutarimus „Dėl UAB „Fortum Heat Lietuva“ gamtinių dujų pirkimo ir pardavimo sutarties sąlygų“; „Dėl UAB „Intergas“ gamtinių dujų pirkimo – pardavimo buitiniam vartotojui sutarties Nr. B/PP-130XX“; „Dėl UAB „Druskininkų dujos“ suskystintų naftos dujų teikimo sutarties“; „Dėl UAB „Druskininkų dujos“ gamtinių dujų teikimo sutarties“; „Dėl UAB „Literma“ centralizuotai tiekiamų suskystintų naftos dujų pirkimo – pardavimo su buitinais vartotojais sutarties“; „Dėl UAB „Saurida“ suskystintų naftos dujų pirkimo – pardavimo sutarties“; „Dėl UAB „Varėnos dujos“ dujų tiekimo sutarties“; „Dėl AB agrofirma „Josvainiai“ gamtinių dujų pirkimo – pardavimo sutarties“.

Bendrovėms pateikti pasiūlymai pakeisti, panaikinti arba netaikyti nesąžiningomis pripažintų vartojimo sutarčių sąlygų. Visos bendrovės atsižvelgė į Tarnybos komisijos pateiktus siūlymus ir sutiko pakeisti, panaikinti arba netaikyti su vartotojais sudaromose sutartyse sutarčių nuostatas, kurios nutarimais buvo pripažintos atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus.

2014 m. Tarnybos veiklos plane buvo numatyta priimti 130 nutarimų dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo. Ataskaitiniais metais Tarnyba išnagrinėjo 184 vartojimo sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, ir priėmė 184 nutarimus, viršydama numatytą planą.

*Tarnybos komisijos vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu įvertintų vartojimo sutarčių skaičius (2008-2014 m.)*



Daugiausia priimta Tarnybos komisijos nutarimų dėl standartinių vartojimo pirkimo-pardavimo, paslaugų teikimo sutarčių. Tarnybos komisijos dažniausiai buvo pripažintos, atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus tos sąlygos, kurios nustatė neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą, įpareigojančios vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti, bei sąlygos, suteikiančios pardavėjui ar paslaugų teikėjui teisę be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas, įpareigojančios vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti, panaikinančios arba suvaržančios vartotojo teisę pareikšti ieškinį ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais.

## 1.2. Vartotojų viešojo intereso gynimas teisme

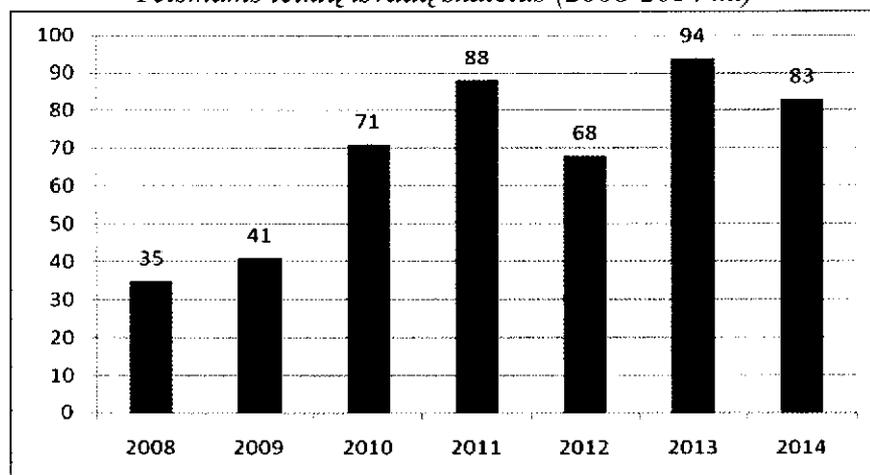
Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 8 punktu bei šio įstatymo septintuoju skirsniu, yra teisės aktų įgaliota ginti vartotojų viešąjį interesą. Pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnio nuostatas, Tarnyba, nustačiusi, kad pažeistas vartotojų viešasis interesas, taip pat nustačiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, imasi priemonių siekdama nutraukti viešojo intereso pažeidimą, o pardavėjui ar paslaugų teikėjui nenutraukus viešojo intereso pažeidimo, kreipiasi į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) viešajam interesui ginti. Taigi, minėtas įstatymas nustato teisinį pagrindą Tarnybai ginti vartotojų viešąjį interesą teismuose.

Tarnyba, vadovaudamasi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 2 dalimi, atsižvelgdama į tai, kad tam tikrų įmonių neteisėtu neveikimu buvo padaryta žalos vartotojams ir manydama, kad tokiu būdu buvo pažeistas vartotojų viešasis (bendrasis) interesas, parengė 5 ieškinius viešajam interesui ginti: dėl UAB „NET Komercija“, UAB „Vebis“, UAB „Afiliatus“ ir IĮ „Leo Baltic“ sutartinių įsipareigojimų nevykdymo ir vartotojams negražinamų pinigų už nepristatytas prekes ar nesuteiktas paslaugas. Taip pat ieškinys teismui buvo pateiktas dėl UAB „Lasteka“ sutartinių įsipareigojimų nevykdymo, nustačius, kad bendrovės neteisėtas neveikimas pažeidė vartotojų bendruosius interesus.

Tarnyba, gindama vartotojų teises, teismo procese gali dalyvauti kaip institucija, teikianti išvadą byloje, jeigu tai yra susiję su viešojo intereso gynimu ir ieškovas, pareiškęs ieškinį viešajam interesui ginti.

2014 m. Tarnyba, vadovaudamasi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 3 dalimi, teismams teikė 83 išvadas civilinėse bylose.

*Teismams teiktų išvadų skaičius (2008-2014 m.)*



Tarnybai, įgyvendinant Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytas funkcijas – ginant vartotojų viešąjį interesą dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo vartojimo teisiniuose santykiuose, iškilo klausimų, kaip tinkamai užtikrinti įsiteisėjusio teismo sprendimo vykdymą. Dėl

šios priežasties Tarnyba kreipėsi į Teisingumo ministeriją su prašymu pateikti nuomonę, ar Civilinio proceso kodekse įtvirtintas teismo sprendimų vykdymo reglamentavimas užtikrina tokio pobūdžio (viešojo intereso gynimo dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo) teismų priimtų sprendimų vykdymą.

### 1.3. Pastabų ir pasiūlymų teisės aktų projektams teikimas

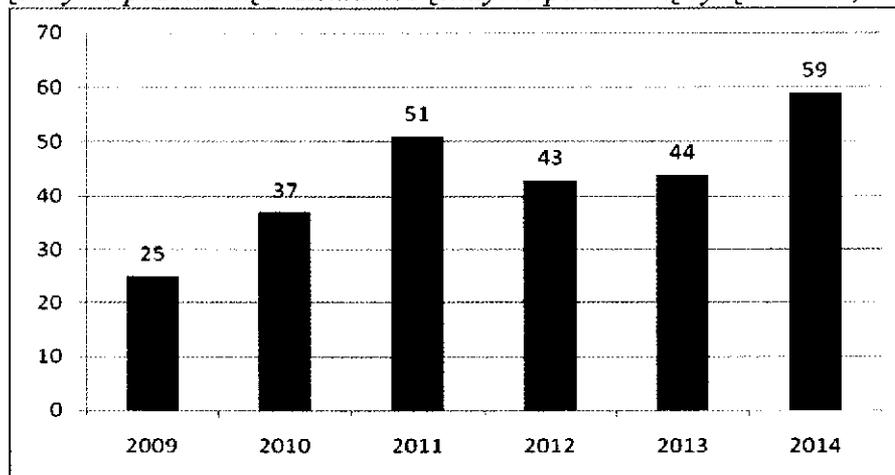
2014 m. Tarnyba teikė pastabas ir pasiūlymus 155 valstybės institucijų rengiamiems teisės aktų projektams. Pažymėtina, kad daugiausiai teisės aktų projektų Tarnybai derinti pateikė Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Lietuvos Respublikos energetikos ministerija bei Lietuvos Respublikos aplinkos ministerija. Pastabos teisės aktų projektams teikiamos pagal poreikį, priklausomai nuo to, ar rengiamas teisės aktas, susijęs su vartotojų teisių apsauga, ir kai toks teisės aktas įregistruojamas Teisės aktų projektų informacinėje sistemoje (TAPIS), o teisės akto rengėjas nurodo Tarnybą kaip suinteresuotą instituciją, teikiančią pastabas ir pasiūlymus vartotojų apsaugos klausimais.

## 2. Įstatymų nustatytais atvejais taikytos sankcijos komercinės veiklos subjektams.

### *Bylos dėl Reklamos ir Nesąžiningos komercinės veiklos įstatymų pažeidimų*

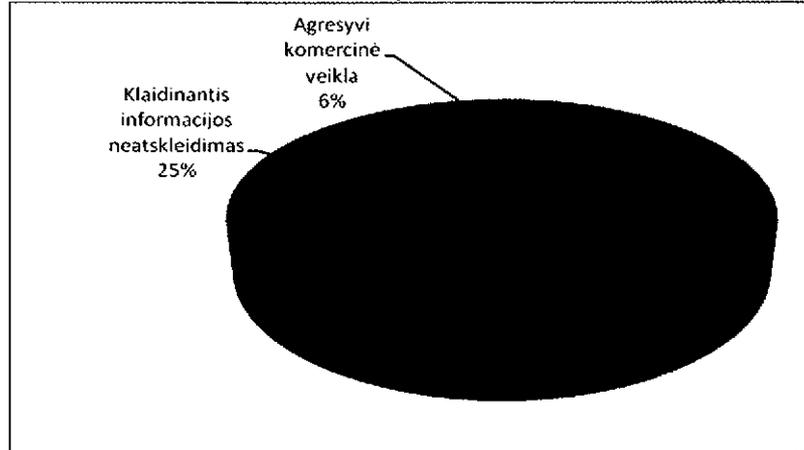
2014 m. Tarnyba, vykdydama Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų bei Reklamos įstatymo nuostatų laikymosi priežiūrą, išnagrinėjo ir priėmė sprendimus 59 bylose. Dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo priimta 16 nutarimų, dėl Reklamos įstatymo pažeidimo priimti 43 nutarimai. Pažymėtina, jog sprendimų skaičius 2014 m. padidėjo tiek reklamos, tiek nesąžiningos komercinės veiklos srityje.

*Bendras Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų ir Reklamos įstatymo pažeidimų bylų skaičius, vnt.*



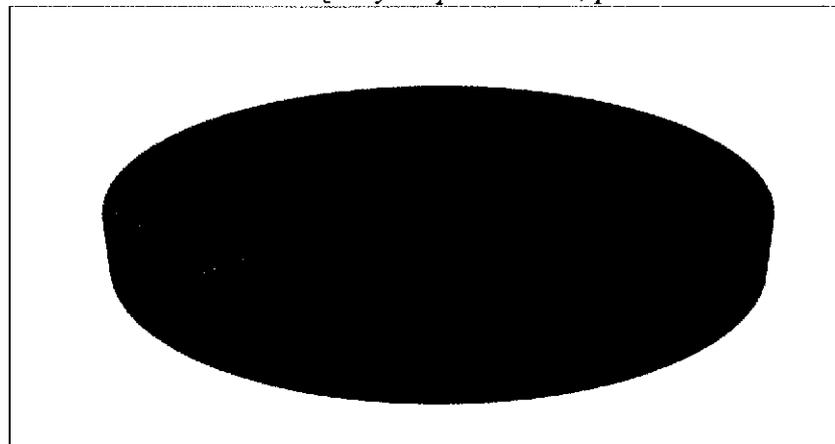
Nagrinėjant dažniausiai pažeidžiamas Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatas pažymėtina, kad dėl bendrovės veiksmų vienu nutarimu paprastai nustatomi kelių įstatymo nuostatų pažeidimai. Tarnybos nutarimais 2014 m. konstatuota 11 klaidinančios komercinės veiklos atvejų, 4 klaidinančio informacijos neatskleidimo atvejai, 1 agresyvios komercinės veiklos atvejais.

*Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimai, proc.*



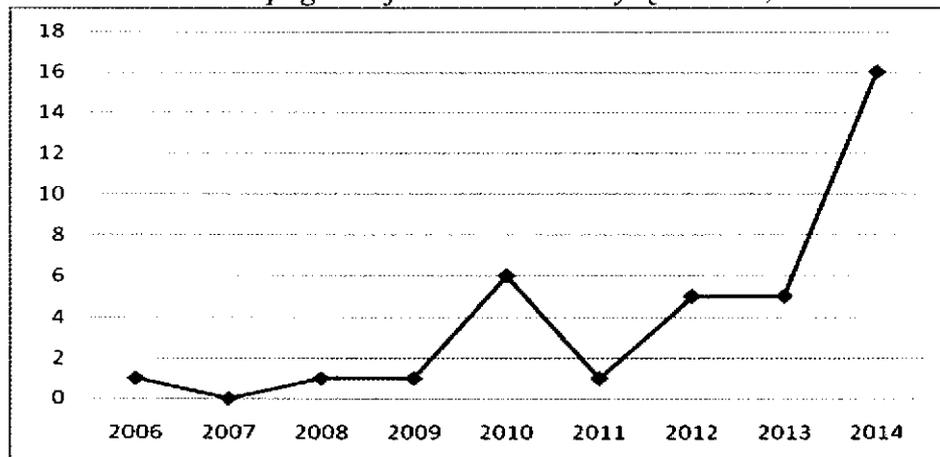
Nagrinėjant dažniausiai pažeidžiamas Reklamos įstatymo nuostatas pažymėtina, kad Tarnybos nutarimais 2014 m. konstatuotas 21 maisto papildų reklamos pažeidimo atvejis, 6 maisto reklamos pažeidimo atvejai, 16 nepageidaujamos reklamos pažeidimo atvejų. Lyginant su 2013 m., per 2014 m. nustatytas panašus maisto reklamai nustatytų reikalavimų (maisto papildų ir kito maisto) pažeidimų skaičius.

*Reklamos įstatymo pažeidimai, proc.*



2014 m. nustatyta tris kartus daugiau nepageidaujamos reklamos pažeidimų: 2013 m. nustatyti 5 pažeidimai, 2014 m. nustatyta 16 pažeidimų. Pažymėtina, kad nepageidaujamos reklamos priežiūros srityje nustatytų pažeidimų skaičius nuosekliai didėjo nuo 2011 m.

*Nepageidaujamos reklamos bylų skaičius, vnt.*



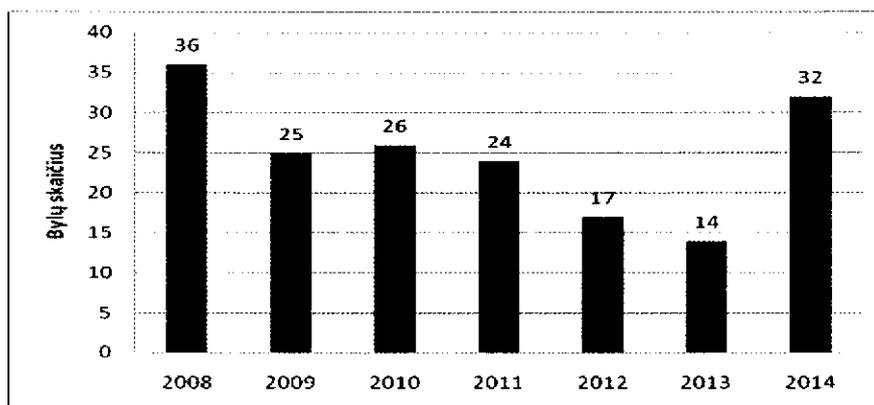
***Bylos dėl Maisto įstatymo pažeidimų, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę, ir Produktų saugos įstatymo pažeidimų***

2014 m. išnagrinėtos 32 bylos dėl Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę, ir 60 bylų dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimo. Komercinės veiklos subjektams skirtos baudos. Tarnybos komisija už Maisto įstatymo pažeidimus komercinės veiklos subjektams skyrė baudas, kurių vidurkis apie 2200 Lt. Pažymėtina, kad 6 atvejais pažeidimai buvo padaryti pakartotinai.

Analizuojant nagrinėtas bylas dėl Maisto įstatymo pažeidimų, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę, pastebėta, kad lyginant su 2013 m., 2014 m., daugiau nei dvigubai išaugo gautų ir išnagrinėtų minėtų bylų skaičius. 2013 m. Tarnyboje išnagrinėta 14 bylų dėl Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę, 2014 m. – 32 bylos ir 1 byla sustabdyta iki bus priimtas ir įsiteisėjęs teismo sprendimas dėl Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos sprendimo, susijusio su nagrinėjama byla. 6 bylos buvo su nukentėjusiais asmenimis. Dažniausiai pasitaikantis susirgimas – salmoneliozė.

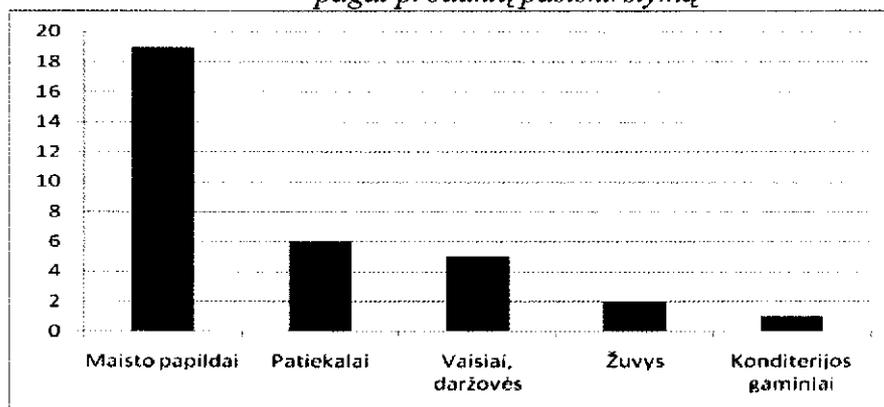
Vertinant žemiau pateiktą diagramą, Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę, bylų skaičius laikotarpiu nuo 2009 m. iki 2011 m. beveik nesikeitė, 2012 – 2013 m. bylų dėl Maisto įstatymo pažeidimo gauta mažiau, o 2014 m. bylų dėl Maisto įstatymo pažeidimų skaičius išaugo daugiau nei dvigubai, lyginant su praėjusiais metais.

*2008 - 2014 m. išnagrinėtų Maisto įstatymo pažeidimo bylų, taikant Produktų saugos įstatyme numatytą atsakomybę, skaičius, vnt.*



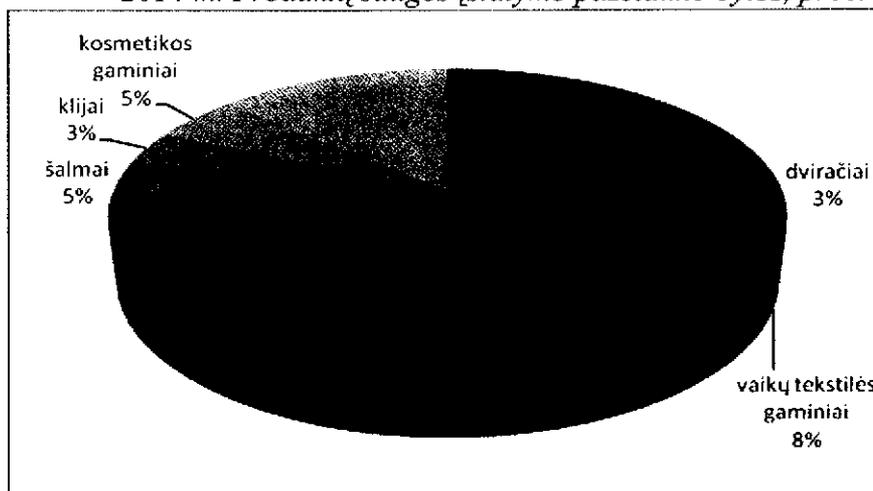
Analizuojant 2014 metų bylas pagal produktų pasiskirstymą, pastebėtina, kad daugiausia bylų dėl Maisto įstatymo pažeidimų išnagrinėta dėl nesaugių maisto papildų pateikimo į rinką. Minėtais papildais dažniausiai prekiaujama nuotoliniu būdu internetinėse parduotuvėse. Iš esmės visais atvejais kontrolės institucija nustatė, kad maisto papilduose rastos neleistinos maisto papildų gamyboje medžiagos.

*2014 m. bylos dėl Maisto įstatymo pažeidimų pagal produktų pasiskirstymą*



Taryba 2014 m. išnagrino 60 Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų. Taryba išnagrino 14 bylų dėl pavojingų žaislų pateikimo į rinką, 10 bylų dėl pavojingų elektrotechnikos gaminių pateikimo į rinką, 3 bylas dėl pavojingų šalmų pateikimo į rinką, 2 bylas dėl dviračių pateikimo į rinką, 2 bylas dėl kliju, 5 bylas dėl vaikiškų tekstilės gaminių pateikimo į rinką, 13 bylų dėl pavojingų baldų ir 3 bylas dėl kosmetikos gaminių pateikimo į rinką, bei 8 kitas bylas (t.y. pavojingų produktų, besiliečiančių su maistu).

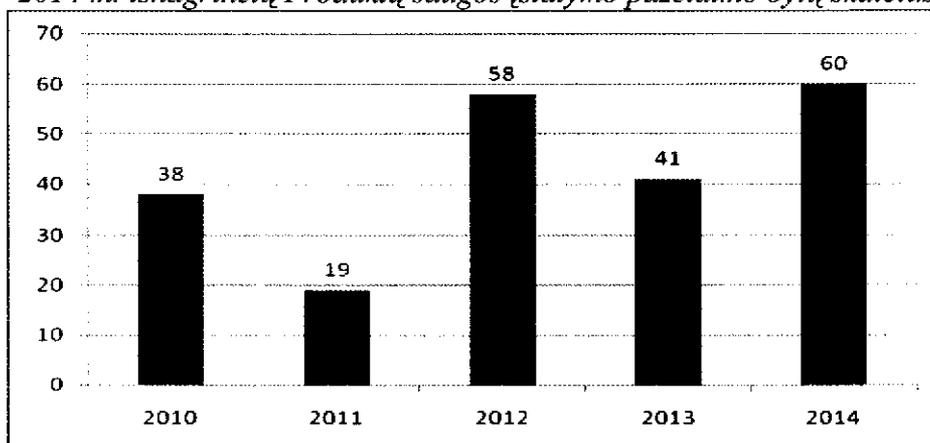
2014 m. Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylos, proc.



Tarybos komisija už Produktų saugos įstatymo pažeidimus komercinės veiklos subjektams skyrė baudas, kurių vidurkis apie 2370 Lt. Pažymėtina, kad pagal Produktų saugos įstatymo 23 straipsnio 1 dalį, gamintojui, platintojui, pateikusiems į rinką pavojingų gaminių, skiriama nuo 500 iki 5000 litų bauda, o pagal minėto straipsnio 2 dalį, gamintojui, platintojui, pateikusiems į rinką pavojingų gaminių po įpareigojimo nutraukti jų realizavimą nevykdymo, skiriama nuo 3000 iki 15000 litų bauda.

Tarybos komisija 2010 – 2014 m. laikotarpiu išnagrino 216 Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų: 2010 m. – 38 bylas, 2011 m. – 19 bylų, 2012 m. – 58 bylas, 2013 m. – 41 bylą, 2014 m. – 60 bylų.

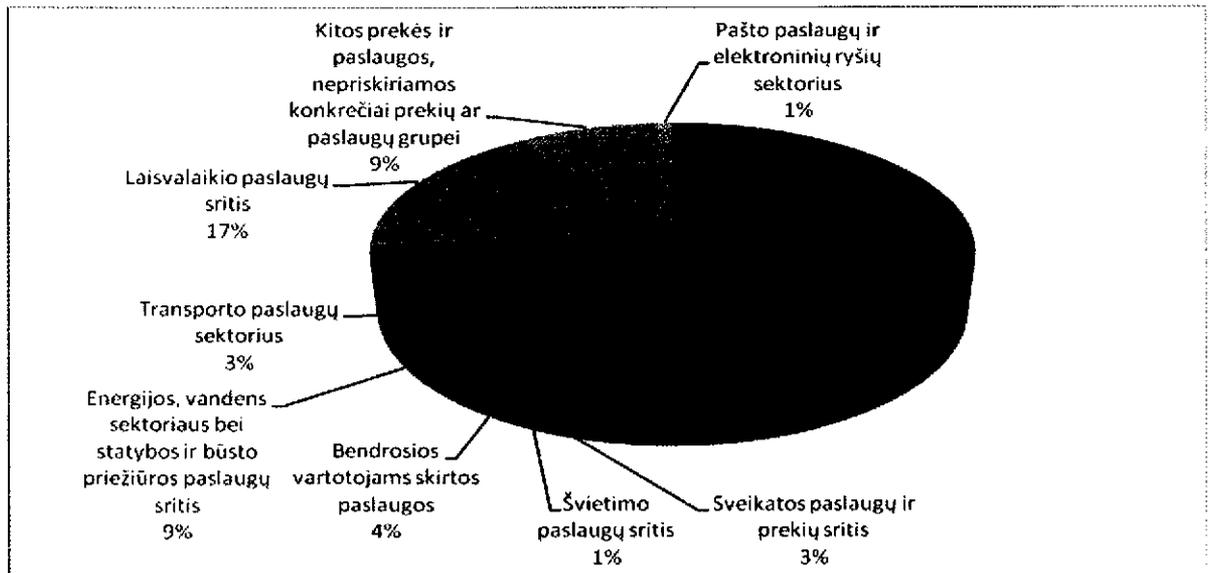
2010 - 2014 m. išnagrinėtų Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų skaičius, vnt.



### 3. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne teisme tvarka nagrinėjimas.

2014 m. Taryboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėtas 1421 ginčas. 82 kartus ginčų nagrinėjimas nutrauktas Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais.

Ginčo šalys susitaikė 494 kartus, tai sudaro 37 proc. nuo bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų ginčų skaičiaus. Daugiausiai vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 53 proc., laisvalaikio paslaugų srityje – 17 proc., energetikos ir vandens teikimo paslaugų srityje – 9 proc., dėl kitų prekių ir paslaugų, kurios nepriskiriamos konkrečių prekių ir paslaugų grupei išnagrinėta – 9 proc. Detalesni Tarnyboje ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėti vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčai pagal sritis pateikti žemiau esančioje diagramoje.



Tarnyboje 2014 m. priimti 574 nutarimai, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti arba patenkinti iš dalies, iš jų įvykdyti 387 nutarimai (67 proc.). Atkreiptinas dėmesys, kad 2013 m. įvykdytų nutarimų dalis sudarė 38 proc. Lyginant 2014 ir 2013 metų duomenis, Tarnybos priimamų nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai buvo patenkinti arba patenkinti iš dalies, įvykdymo procentas padidėjo 28 proc. Manytina, kad šio kriterijaus padidėjimas sietinas su Tarnybos konsultacijų, teisės aktų nuostatų išaiškinimu, verslo subjektams aktualios informacijos pateikimu, sprendžiant tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugos tiekėjų kilusius ginčus. Verslo subjektai, gavę išsamų ginčo situacijos įvertinimą, Tarnybos sprendimo ir teisės aktų nuostatų paaiškinimą, pripažįsta teisės aktuose numatytas vartotojo teises bei Tarnybos sprendimų pagrįstumą.

Vartojimo prekių ir paslaugų srityje 2014 m. buvo išnagrinėta nemažai vartotojų prašymų dėl nuotolinės prekybos sutarčių. Sudarydami sutartis nuotoliniu būdu vartotojai dažniausiai skundėsi dėl sutartu laiku nepristatomų užsakytų ir apmokėtų prekių bei negražinamų pinigų; atsisakomų pristatyti prekių pagal nurodytą informaciją (motyvuojant, jog prekių nebėra arba prekės kaina yra ženkliai didesnė); pristatytų ne tokių prekių, kokias užsakė; nesutikimo nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį pagal Civilinio kodekso 6.228<sup>10</sup> straipsnį (vartotojui atsisakant per 14 darbo dienas nuo prekių pristatymo dienos); nenutraukiamo prekių siuntimo, vartotojui nebepageidaujant jų gauti. Iš Tarnyboje gautų ginčų dėl nuotolinės prekybos sutarčių 64 proc. ginčų atveju buvo priimti sprendimai patenkinti vartotojų reikalavimus, 35 proc. ginčų buvo nutraukti šalims susitaikius.

Pastebėtina, jog 2014 m. Tarnyboje gauta labai daug vartotojų skundų, paklausimų raštu, elektroniniu paštu bei telefonu dėl įmonės UAB „Sole Active“ ([www.kiauletaupykle.lt](http://www.kiauletaupykle.lt)), UAB „Kuponai“ ([www.kuponai.lt](http://www.kuponai.lt)) ir UAB „NET komercija“ ([www.uogos.lt](http://www.uogos.lt)) kuponų pagrindu įsigytų, tačiau nepristatomų prekių ar neteikiamų paslaugų bei dėl nuotolinių sutarčių nutraukimo ir sumokėtų pinigų gražinimo, atsisakius lūkesčių nepateisinusių prekių bei gražinus jas pardavėjui. Vartojimo prekių ir paslaugų skyriuje per 2014 metus buvo gauta 63 prašymai dėl UAB „Sole Active“ veiklos, 112 prašymų dėl UAB „NET komercija“ veiklos bei 75 prašymai dėl UAB „Kuponai“ veiklos.

Tarnyba, įvertinusi iš vartotojų gautus nusiskundimus dėl UAB „Sole Active“, UAB „Leo Baltic“, UAB „NET komercija“, UAB „Afiliatus“, UAB „Vebis“ veiklos, kuri galimai

kvalifikuotina kaip sukčiavimas, pagal Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 182 straipsnį, kreipėsi į policiją dėl ikiteisminio tyrimo minėtų įmonių atžvilgiu pradėjimo. Taip pat Tarnyba nustatė, kad yra pažeistas vartotojų viešasis interesas inicijavo procedūras vartotojų viešajam interesui ginti IĮ „Leo Baltic“, UAB „NET komercija“, UAB „Afiliatus“, UAB „Vebis“ bendrovių atžvilgiu.

Pastebėtos vartotojams kylančios problemos specifinėje vis populiarėjančioje prekybos erdvėje – socialiniuose tinklalapiuose (ypač [www.facebook.com](http://www.facebook.com)). Vartotojai, įsigydami prekes socialiniuose portaluose, susiduria su tokiomis problemomis: gauta prekė neatitinka poreikių (netinka dydis; realybėje prekė neatitinka to, kas buvo pavaizduota nuotraukoje ir pan.), tačiau pardavėjas nepriima prekės atgal (tokiu būdu susiaurindamas vartotojų teises, kurias jiems numato teisės aktai, įskaitant teisę atsisakyti nuotoliniu būdu įsigytos, tačiau nepatikusios prekės be priežasties); norėdamas kreiptis į pardavėją dėl iškilusių problemų (prekės gražinimo, prekės netinkamos kokybės ir pan.), negali to padaryti, nes nėra nurodytų pardavėjo kontaktų, o kartais pardavėjo paskyra (t. y. el. erdvė, kurioje jis vykdo komercinę veiklą) yra ištrinama iš socialinio portalo, kartu panaikinant įrodymus apie pardavėjo vykdytą komercinę veiklą.

Taip pat pastebėtos vartotojams kylančios problemos nuotoliniu būdu įsigyjant kietąjį kurą iš elektroninės parduotuvės [www.aeton.lt](http://www.aeton.lt), kurios valdytojai yra UAB „Vebis“ ir UAB „Afiliatus“. 2014 m. institucija gavo 29 vartotojų prašymus dėl UAB „Vebis“ ir 20 vartotojų prašymų dėl UAB „Afiliatus“ veiklos. Vartotojai prašymuose nurodo, jog prekės sutartu laiku nepristatomos ir negražinami sumokėti pinigai, bendrovė vienašališkai keičia prekių pristatymo terminus, vengia komunikuoti ir pan. UAB „Vebis“ ir UAB „Afiliatus“ ginčų sprendimo metu su Tarnyba beveik nebendradarbiauja – ne visais atvejais teikia prašomus atsakymus bei vykdo institucijos priimtus sprendimus.

Analizuojamu laikotarpiu statybos srityje vartotojų kreipimūsi tendencija išliko tokia pati kaip ir ankstesniais metais – daugiausia buvo skundžiamasi dėl statybos darbų bei statinio elementų – langų ir durų kokybės. Lyginant su praėjusiais metais pastebėtas nežymus raštu pateiktų skundų skaičiaus padidėjimas (2013 m. pateikti 86 vartotojų skundai raštu, 2014 m. pateikti 95 vartotojų skundai raštu). Didžiausią skundų dalį sudarė vartotojų skundai dėl langų ir durų montavimo darbų (32,6 proc.).

Tarnyba, vadovaudamasi Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 12 straipsniu, nagrinėja vartotojų skundus ne teisme tvarka dėl geriamojo vandens apskaitos, vandentiekio avarių, geriamojo vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo. 2014 m. gautuose vartotojų skunduose vyravo problemos, susijusios su geriamojo vandens apskaitos įrengimu ir sąskaitų pateikimu.

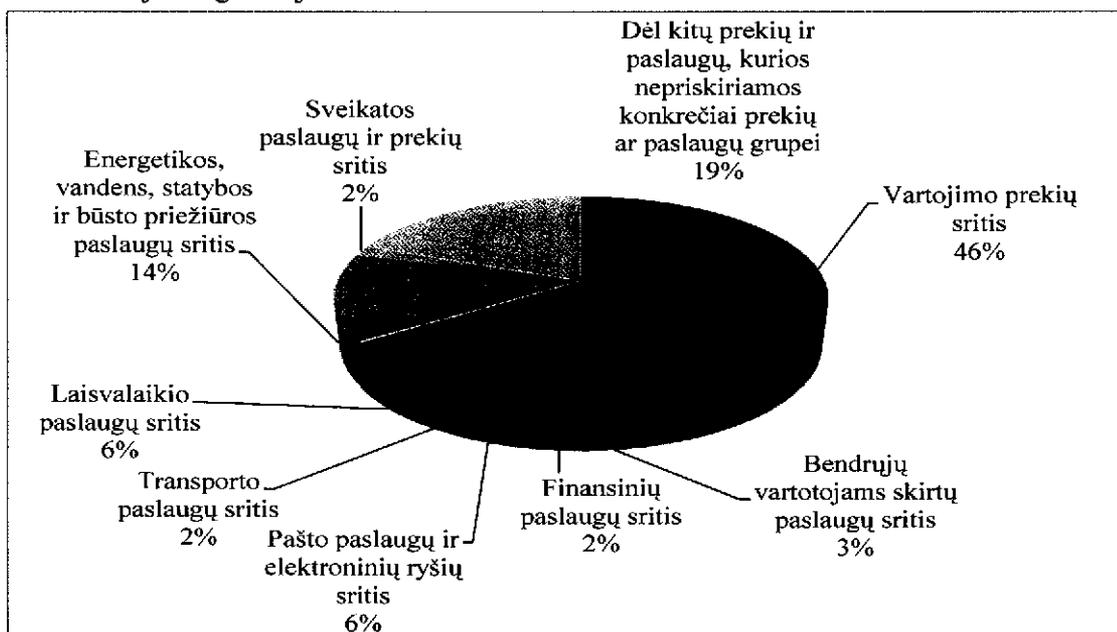
Nagrinėjant vartotojų prašymus maisto produktų ir rekreacinių paslaugų srityje, pastebėta, kad didžiausią dalį prašymų sudarė prašymai dėl nesuteiktų ar nekokybiškai suteiktų laisvalaikio, grožio ir įvairių mokymo paslaugų. Daugėja skundų/prašymų dėl kalbų mokymo, vairavimo mokymo paslaugų. Vartotojai prašymuose nurodo, kad nori nutraukti sutartį, nes jų netenkina paslaugų kokybė arba dėl kitų priežasčių, tačiau paslaugos tiekėjas negražina pinigų už nesuteiktas paslaugas. Pažymėtina, kad lyginant su praėjusiais metais, sumažėjo skundų dėl pramoginių renginių, taip pat pasikeitė minėtų skundų pobūdis, vartotojai dažniau skundėsi ne dėl negražinamų pinigų už atšauktą renginį, o dėl renginio kokybės, nepritaikytų nuolaidų, neteisingos informacijos ir pan. Nagrinėjant minėto pobūdžio skundus, problemų kyla dėl įrodymų pateikimo, paslaugos kokybės įvertinimo, nes nėra institucijos, galinčios įvertinti, ar, pavyzdžiui, kalbų mokymo paslaugos vartotojui buvo teikiamos kokybiškai.

#### **4. Vartotojų ir kitų asmenų prašymų (skundų) pagal Viešojo administravimo įstatymą nagrinėjimas.**

2014 m. buvo atsakyta į 11775 vartotojų ir kitų asmenų kreipimusis, pateiktus žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu. Tarnyba suteikė 607 konsultacijas žodžiu, 6701 konsultaciją telefonu bei 4467 konsultacijas elektroniniu paštu.

Ataskaitiniu laikotarpiu į vartotojų ir kitų asmenų kreipimuisi, pateiktus žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu daugiausiai atsakyta vartojimo prekių srityje – 46 proc., dėl prekių ir paslaugų, nepriskirtinų konkrečioms prekių, paslaugų grupėms – 19 proc., dėl energetikos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srities – 14 proc.

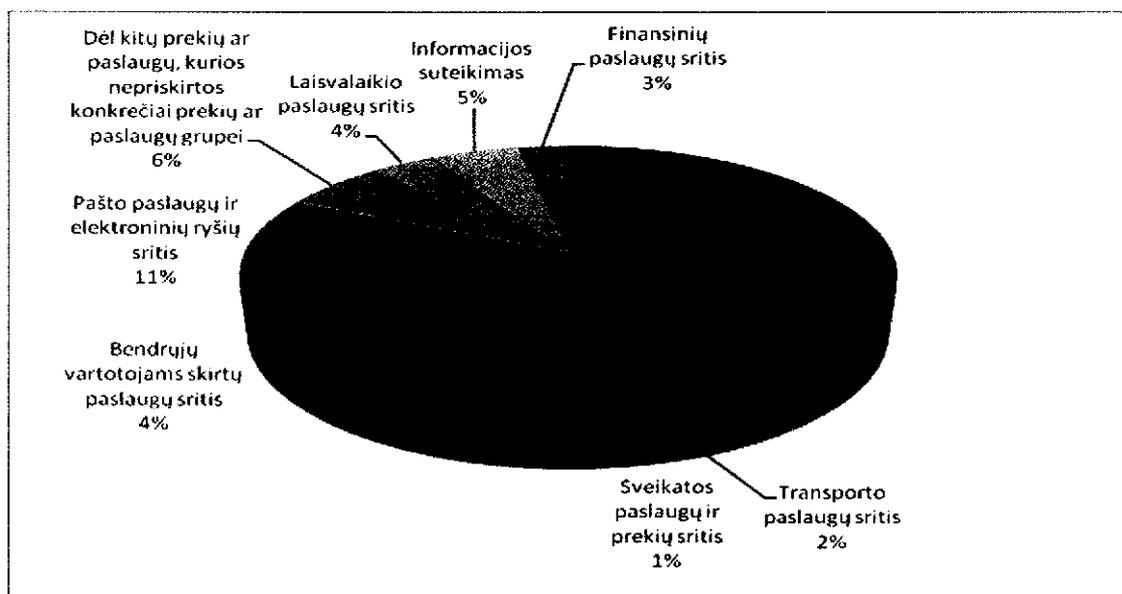
Vartotojų ir kitų asmenų kreipimaisi, pateikti žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu, pateikti žemiau esančioje diagramoje.



2014 m. Tarnyboje buvo išnagrinėti ir atsakyti 1449 raštiški asmenų prašymai (skundai).

Ataskaitiniu laikotarpiu Tarnyboje daugiausiai išnagrinėta ir atsakyta į raštiškus asmenų prašymus vartojimo prekių srityje – 43 proc., energetikos ir vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje – 21 proc., pašto paslaugų ir elektroninių ryšių teikimo srityje – 11 proc., dėl informacijos suteikimo – 5 proc., dėl kitų prekių ir paslaugų, kurios nepriskiriamos konkrečioms prekių, paslaugų grupėms – 6 proc.

Tarnyboje išnagrinėti ir atsakyti raštiški asmenų prašymai (skundai), pateikiami žemiau esančioje diagramoje.



2014 m. vartotojai daugiausia skundėsi dėl įsigytos netinkamos kokybės buitinės ir kompiuterinės technikos, mobiliųjų telefonų, baldų, avalynės. Išaugo nusiskundimų, susijusių su pardavėjo būtinės informacijos apie įsigyjamą prekę valstybine kalba nepateikimu, skaičius.

2014 m., kaip ir ankstesniais metais, energetikos srityje daugiausiai vartotojų prašymų buvo gauta dėl šilumos tiekimo klausimų, itin padaugėjo vartotojų nusiskundimų dėl ginčų, kilusių su karšto vandens tiekėju dėl karšto vandens apskaitos prietaisų įrengimo. Vartotojai skundėsi, kad jiems buvo pritaikyta karšto vandens suvartojimo norma, teiravosi, kodėl karšto vandens tiekėjas įrengia karšto vandens skaitiklius su nuotoliniu duomenų nuskaitymu ir neleidžia vartotojui pasirinkti skaitiklių be šios funkcijos. Elektros energijos tiekimo klausimais vartotojai dažniausiai teiravosi dėl žalos atlyginimo, kai buvo laikinai nutrūkęs elektros tiekimas ir vartotojai patyrė žalą. Vartotojų prašymuose dėl atliekų tvarkymo paslaugų teikimo gyventojai dažniausiai skundėsi dėl priskaičiuotų vietinės rinkliavos už atliekų tvarkymą mokesčių, kai gyventojai namų valdoje negyvena arba gyvena tik vasarą, arba kai gyventojams nebuvo pateiktas atliekų surinkimo konteineris ar jie nebuvo informuoti apie tai, kur gali šalinti atliekas, tačiau vietinė rinkliava buvo apskaičiuota. Vilniaus rajono savivaldybei įvedus savivaldybės teritorijoje vietinę rinkliavą už komunalinių atliekų tvarkymą, gerokai padaugėjo šios savivaldybės teritorijoje turinčių nekilnojamąjį turtą gyventojų prašymų dėl vietinės rinkliavos taikymo pagrįstumo. Tarnyba prašė savivaldybių spręsti gyventojų skunduose keliamas problemas, kad gyventojams nebūtų skaičiuojami mokesčiai už nesuteiktas atliekų tvarkymo paslaugas.

Dėl bendrojo naudojimo objektų administratorių ir bendrijų veiklos gautuose daugiabučių namų gyventojai dažniausiai skundėsi dėl to, kad daugiabučio namo valdytojai, gyventojų nuomone, nepakankamai bendradarbiauja su butų savininkais, organizuodami namo bendrojo naudojimo objektų priežiūros ir remonto darbus, nepateikia gyventojams informacijos apie numatomus vykdyti darbus arba neatsako į gyventojų paklausimus.

## **5. Regioninės veiklos koordinavimo skyrius**

2014 m. buvo įsteigtas Tarnybos Regioninės veiklos koordinavimo skyrius, kurio specialistai palaipsniui pradėjo savo veiklą visose Lietuvos apskrityse. Jie aktyviai informavo ir konsultavo vartotojus bei verslo subjektus vartotojų teisių apsaugos ir euro įvedimo Lietuvoje klausimais. Pagrindinė jų veiklos užduotis – sudaryti galimybes atokesnių gyvenviečių gyventojams ginti savo pažeistas teises jų gyvenamojoje vietoje, o verslo subjektams – gauti tinkamą informaciją apie jų pareigas vartotojų teisių apsaugos srityje. Seniūnijose, vietos bendruomenėse, viešosiose bibliotekose, bendruomenių namuose, kultūros centruose, mokymo įstaigose nuolat organizavo vartotojų švietimui skirtus susitikimus, kurių metu vartotojai buvo konsultuojami aktualiais vartotojų teisių apsaugos klausimais. Apskrityse dirbantys Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus specialistai, sprenddami vartotojams kylančias problemas, taip pat aktyviai bendradarbiavo su kitų vartotojų teises ginančių ir rinkos priežiūros funkcijas vykdančių valstybės institucijų (Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos, Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos ir kt.) teritoriniais padaliniais, savivaldos institucijomis, nevyriausybinėmis vartotojų ir verslo subjektų organizacijomis, švietimo ir ugdymo įstaigomis, viešosiomis bibliotekomis, turizmo informacijos centrais, regionų plėtros agentūromis, VšĮ Europos vartotojų centru Lietuvoje ir kitomis organizacijomis.

Tarnybos Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus specialistai apskrityse dažniausiai sulaukė vartotojų prašymų dėl įsigytų prekių keitimo, gražinimo, netinkamos prekių ir paslaugų kokybės, nuotolinėmis ryšio priemonėmis (dažniausiai internetu) ar ne prekybai skirtose patalpose įsigytų prekių ne pristatymu, agresyvia nesažininga komercine veikla. Taip pat buvo labai aktualūs klausimai, susiję su pasirengimu euro įvedimui Lietuvoje. Siekiant tinkamai informuoti tiek verslo subjektus, tiek vartotojus apskrityse vartotojų teisių apsaugos srityje, bei didinti pasitikėjimą vartotojų teises ginančiomis institucijomis Tarnybos Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus specialistai teikė aktualią informaciją per regionines visuomenės informavimo priemones, skatino naudotis oficialiu Tarnybos tinklalapiu, kuriame pateikiama naujausia informacija vartotojų teisių apsaugos klausimais.

## 6. Euro įvedimas Lietuvoje

Svarbus iššūkis Tarnybai 2014 m. buvo euro įvedimas Lietuvoje. Euro įvedimo procese ypatingas dėmesys skirtas vartotojų teisių apsaugos priemonėms, kad būtų užtikrintas esminis principas – euro įvedimas neturi pažeisti vartotojų ekonominių interesų.

Euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatyme įtvirtinta, kad asmenys, parduodantys prekes (paslaugas), turi pradėti nurodyti prekių (paslaugų) kainas jų skelbimo vietose litais ir eurais pagal perskaičiavimo kursą bei nustatytas apvalinimo taisykles ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų po perskaičiavimo kurso nustatymo dienos, ir tai daryti ne trumpiau kaip 6 mėnesius nuo euro įvedimo dienos.

Tarnyba, vadovaudamasi Nacionalinio euro įvedimo plano 901 punktu, kontroliavo ir koordinavo Euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymo 29 straipsnyje nurodytų institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje.

Prekių ir paslaugų kainų nurodymo, perskaičiavimo ir apvalinimo reikalavimų laikymosi privalomo kainų nurodymo litais ir eurais laikotarpiu priežiūrą pagal kompetenciją atlieka ir administracines nuobaudas skiria priežiūros institucijos. Euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymo 29 straipsnyje įtvirtintas priežiūros institucijų, įgaliotų atlikti patikrinimus ir skirti šiame įstatyme numatytas sankcijas, sąrašas. Visos priežiūros institucijos (t. y. 60 savivaldybių ir 17 priežiūros institucijų) paskyrė po du kontaktinius asmenis bendradarbiavimui su Tarnyba.

Patikrinimų metu, vykdomų privalomo kainų nurodymo litais ir eurais laikotarpiu, buvo tikrinama, kaip ūkio subjektai laikosi Euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatyme nustatytų reikalavimų kainų nurodymui, t. y. ar:

- kainos nurodytos dviem valiutomis;
- perskaičiuojant kainas pritaikytas Europos Sąjungos Tarybos neatšaukiamai nustatytas perskaičiavimo kursas;
- kainos apvalinamos pagal matematinės apvalinimo taisykles;
- nurodytos kainos eurais ir litais yra aiškiai suprantamos, neklaidinančios.

Tarnyba, siekdama įvertinti esamą situaciją bei ūkio subjektų pasirengimą keliamam reikalavimui dėl privalomo kainų nurodymo dvejomis valiutomis, 2014 m. rugpjūčio 4 d. – 2014 m. rugpjūčio 11 d. atliko prevencinę stebėseną prekybos ir paslaugų teikimo vietose bei internetinėse parduotuvėse. Prevencinės stebėsenos metu patikrinta 711 prekybos ir paslaugų teikimo vietų, jose patikrintos 1622 prekių/paslaugų rūšys bei nustatytas gana didelis pažeidimų skaičius – net 64 proc. nuo atliktų patikrinimų skaičiaus.

Nuo 2014 m. rugpjūčio 22 d. prasidėjo privalomo kainų nurodymo dvejomis valiutomis laikotarpis, o priežiūros institucijos pradėjo vykdyti patikrinimus prekybos ir paslaugų teikimo vietose dėl Euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymo nuostatų tinkamo įgyvendinimo. Visos priežiūros institucijos iki kito mėnesio 5 darbo dienos teikė Tarnybai ataskaitas apie atliktus patikrinimus, nustatytus pažeidimus bei pritaikytas sankcijas. Tarnyba apibendrinusi bei išanalizavusi gautą informaciją kas mėnesį (iki kito mėnesio 10 darbo dienos) teikė ataskaitas Lietuvos Respublikos Vyriausybei, kurioje pristatyti atliktų patikrinimų duomenys, informacija apie pažeidimų tendencijas, identifikuotos problematiškiausios sritys bei pateikti pasiūlymai jų sprendimui.

Tarnyba per 2014 metus atliko 979 patikrinimus dėl euro įvedimo Lietuvoje ir išnagrinėjo 8 bylas dėl Euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymo pažeidimų bei skyrė šiame įstatyme numatytas sankcijas. Išnagrinėjusi bylas, Tarnybos Komisija skyrė 4 įspėjimus, 3 baudas, vienos bylos nagrinėjimas buvo nutrauktas, nes nenustatytas Euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymo pažeidimas.

Į Tarnybą 2014 m. kreipėsi 935 vartotojai bei verslo subjektai su įvairiais su euro įvedimu susijusiais klausimais. Verslo atstovai daugiausia teiravosi dėl euro įvedimą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų keliamų kainų nurodymui dviem valiutomis, dėl kainų perskaičiavimo bei apvalinimo taisyklių. Vartotojai konsultavosi dėl kainų pokyčių, informavo apie pastebėtus galimus pažeidimus tiek nurodant kainas dviem valiutomis, tiek perskaičiuojant iš litų į eurus. Artėjant euro

įvedimo dienai besikreipiantys į Tarnybą norėjo sužinoti apie valiutų keitimo vietas, reikalavimus bei išimtis gražos atidavimui dviejų valiutų atsiskaitymo laikotarpiu.

Ruošiantis euro įvedimui visoje Lietuvoje vyko nemokamų informacinių seminarų ciklas, kurio metu visose šalies savivaldybėse buvo surengti informaciniai seminarai vartotojams ir verslininkams euro įvedimo klausimais. Per seminarus Tarnybos, Finansų ministerijos, Lietuvos banko, Ūkio ministerijos ir kitų valstybės institucijų atstovai aiškino euro įvedimo privalumus vartotojams ir šalies ūkiui, dvejopo kainų nurodymo eurais ir litais reikalavimus, mokė kaip atpažinti grynuosius pinigus, apsaugoti nuo galimų sukčiavimo atvejų ir pan.

2014 m. lapkričio 20 d. Vilniuje vyko tarptautinė praktinė konferencija „Euro įvedimas: patirtis, geroji praktika, poveikis vartotojams ir verslui“, kurią organizavo Tarnyba. Tarptautinėje konferencijoje dalyvavo ir savo patirtimi įvedant eurą pasidalijo Latvijos ir Estijos vartotojų teises ginančių valstybės institucijų vadovai, pranešimus skaitė Europos Komisijos atstovai, Lietuvos finansų ekspertai ir analitikai. Lapkričio 25 d. konferenciją pasirengimo euro įvedimui klausimams aptarti Tarnyba surengė Varėnoje.

## **7. Visuomenės informavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais**

Vykdamas visuomenės informavimą 2014 m. buvo vadovaujama Tarnybos Viešųjų ryšių 2012 – 2014 m. strategija, patvirtinta Tarnybos direktoriaus 2012 m. vasario 2 d. įsakymu Nr. 1-26. Teikiant ir platinant žiniasklaidos priemonėse informaciją apie Tarnybos veiklą buvo siekiama įgyvendinti svarbiausius Tarnybos Viešųjų ryšių strategijos tikslus – išsamiai supažindinti vartotojus, verslininkus, valstybės ir savivaldybių institucijas su Tarnybos iniciatyvomis teisės aktų tobulinimo srityje, jos pozicija svarbiausiais vartotojų teisių apsaugos klausimais, formuoti teigiamą Tarnybos įvaizdį, stiprinti visuomenės pasitikėjimą institucija.

Apklausų duomenys rodo, kad pagrindiniai informacijos šaltiniai apie vartotojų teises yra televizija (71 proc.), internetas (41 proc.), respublikinis radijas (30 proc.) ir respublikinės spauda (15 proc.). Atsižvelgdama į tai, skleisdama visuomenei informaciją apie vartotojų teises, Tarnyba glaudžiai bendradarbiavo su šalies ir regionų žiniasklaidos priemonėmis. 2014 m. Tarnybos darbuotojai dalyvavo 36 radijo ir 63 televizijos laidose vartotojams ir verslininkams aktualiais klausimais. Pagal Tarnybos pateiktą medžiagą šalies ir regionų spaudoje išspausdinti 68 straipsniai, taip pat 144 straipsniai bei informaciniai pranešimai paskelbti šalies interneto naujienų portaluose. Įvykdytų visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonių skaičius žiniasklaidoje (radijas, televizija, spauda, internetas) – 311 (buvo planuojama 210). Iš jų 24 visuomenės informavimo priemonės apie teisės aktus, priimtus įgyvendinant Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2011/83/ES.

Be to, Tarnybos interneto tinklapyje 2014 m. parengti ir paskelbti 66 pranešimai vartotojams ir verslininkams apie Tarnybos veiklą, priimtus svarbiausius nutarimus, tarptautinę veiklą, priimtus Europos Sąjungos ir Lietuvos teisės aktus ar jų pakeitimus vartotojų teisių apsaugos srityje.

2014 m. prioritetine visuomenės informavimo sritimi buvo informacijos sklaidimas apie Tarnybos veiklą pasirengimo euro įvedimui Lietuvoje laikotarpiu. 2014 m. kovo 20 d. pasirengimo euro įvedimui klausimais surengta Teisingumo ministro Juozo Bernatono, Tarnybos direktoriaus Felikso Petrausko ir Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso tarybos nario Kęstučio Kupšio spaudos konferencija.

2014 m. rugsėjo, spalio, lapkričio ir gruodžio mėnesiais Tarnyba surengė 4 spaudos konferencijas, kuriose pristatyti vykusių patikrinimų dėl dvejopo kainų nurodymo apibendrinti duomenys. Spaudos konferencijose pateikiama informacija buvo plačiai paskleidžiama visuomenės informavimo priemonėse. Aktuali informacija apie Tarnybos veiklą pasirengimo euro įvedimui laikotarpiu buvo talpinama Tarnybos tinklalapio [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt) specialioje skiltyje „Euro įvedimas Lietuvoje“.

Vykdamas sudarytas sutartis dėl euro įvedimo viešinimo regionų žiniasklaidoje buvo teikiama medžiaga laikraščiams „Alytaus naujienos“, Druskininkų naujienos“, „Merkio kraštas“, „Vakarų ekspresas“, „Šiaulių kraštas“, „Kelmės kraštas“, Mūsų kraštas“ (Radviliškis), „Pakruojos kraštas“),

„Telšių žinių“ priedui „Vakarų Lietuva“ platinamam su savivaldybių laikraščiais Plungė“ „Banga“ (Klaipėda), „Pajūrio naujienos“ (Kretinga), „Pamarys“ (Šilutė), „Santarvė“ (Mažeikiai), „Mūsų žodis“ (Skuodas), „Utenos diena“, žurnalams „Veidas“ ir „Savaitė“, interneto naujienų portalui Lrytas.lt ir šio portalo internetinei televizijai. Šioje žiniasklaidoje ir kitose priemonėse taip pat buvo išspausdinta medžiaga apie 2014 m. lapkričio 20 d. Vilniuje ir lapkričio 25 d. Varėnoje vykusiose konferencijose „Euro įvedimas: patirtis, geroji praktika, poveikis vartotojams ir verslui“ aptartus klausimus. Minėta konferencija Vilniuje tiesiogiai buvo transliuojama internetinėje televizijoje Lrytas.lt.

Tarnybos darbuotojai kartu su kitų valstybės institucijų specialistais dalyvavo ir skaitė pranešimus apie Tarnybos veiklą pasirengimo euro įvedimui laikotarpiu ir vartotojų teises 60 – yje įvairiose šalies savivaldybėse vykusių seminarų.

## **8. Tarptautinė veikla**

### **8.1. Dalyvavimas Europos Sąjungos ir tarptautinių organizacijų komitetų ir darbo grupių susitikimuose, bendroje veikloje, projektuose**

2014 m. Tarnyba gavo 63 pakvietimus į susitikimus vartotojų teisių apsaugos klausimais užsienio valstybėse. Tarnybos atstovai dalyvavo 50 susitikimų. 2014 m. įvyko po du Europos Sąjungos vartotojų apsaugos bendradarbiavimo komiteto (CPC) ir Europos Sąjungos vartotojų politikos tinklo (CPN) susitikimus.

2014 m. Tarnybos atstovai dalyvavo Europos Sąjungos vartotojų bendradarbiavimo tinklo bendruose projektuose dėl automobilių nuomos problemų bei vartotojų teisių pažeidimų, susijusių su įvairių programų išmaniesiems prietaisams pirkimo. Taip pat Tarnyba vykdė Europos Komisijos koordinuojamą interneto naršymo kampaniją (sweep) susijusią su informacijos teikimu apie garantijas pagal 2014 m. įsigaliojusios Europos Sąjungos Vartotojų teisių direktyvos reikalavimus perkant elektronikos prietaisus. Galutiniai ir bendri šios kampanijos rezultatai bus paskelbti 2015 m.

Taip pat 2014 m. Europos Komisija organizavo keletą Elektroninio ginčų sprendimo komiteto, įsteigto pagal Europos Sąjungos reglamento Nr. 524/2013 dėl vartotojų elektroninio ginčų sprendimo, bei šio reglamento taikymui kuriamos internetinės platformos ekspertų darbo grupės susitikimų. Taip pat vyko kuriamos internetinės platformos bandymams ir pradiniais mokymams skirti susitikimai. Tarnyba yra atsakinga už Europos Sąjungos reglamento Nr. 524/2013 nuostatų, taikymą Lietuvoje nuo 2016 m. sausio 9 d.

2014 m. Tarnyba dalyvavo Europos Komisijos ir Jungtinės Karalystės Sažiningos prekybos biuro (OFT) susitarimo pagrindu vykdomame projekte „Europos nesažiningų sutarčių sąlygų strategija“ (angl. „European Unfair Terms Strategy“) pagal Reglamentą Nr. 2004/2006 dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje. Įgyvendinant šį projektą buvo surengti 2 seminarai, kurių metu buvo aptarti nesažiningų sutarčių sąlygų direktyvos perkėlimo į valstybių narių nacionalinę teisę ypatumai, skirtumai, dėl to kylančios problemos, teismų praktika, apsvaistyta galimybė sukurti duomenų bazę, kurioje būtų skelbiama naujausia informacija apie įvairiose Europos Sąjungos valstybėse narėse priimtus kompetentingų institucijų, teismų sprendimus, susijusius su nesažiningomis vartojimo sutarčių sąlygomis bei iniciatyva parengti Direktyvos 93/13/EEB nuostatų taikymo gaires, taip formuojant vieningą visų Europos Sąjungos valstybių narių praktiką. Šį projektą numatoma pratęsti ir 2015 m. Lietuva planuoja toliau aktyviai dalyvauti šio projekto veikloje.

Tarnyba 2014 m. toliau aktyviai dalyvavo Europos Komisijos Sveikatos ir vartotojų apsaugos generalinio direktorato Bendrosios produktų saugos direktyvos organizuojamuose komiteto narių ir RAPEX kontaktinių asmenų susitikimuose. 2014 m. lapkričio 28 d. Tarnybos patalpose vyko seminaras „GRAS – RAPEX sistemos veikimas“, kurį organizavo Tarnyba, bendradarbiaudama su Europos Komisijos teisingumo ir vartotojų apsaugos generaliniu direktoratu. Šio seminaro tikslas – surengti specialius mokymus apie vartojimo gaminių saugą ir rizikos vertinimą pagal Bendrijos skubaus apsiikeitimo informacija apie pavojingus gaminius sistemą. Mokymai buvo skirti Lietuvos rinkos priežiūros institucijų atstovams, kurių darbo funkcijos yra susijusios su vartojimo produktu

saugos užtikrinimu. Mokymus vedė Europos Komisijos teisingumo ir vartotojų apsaugos generalinio direktorato specialistai.

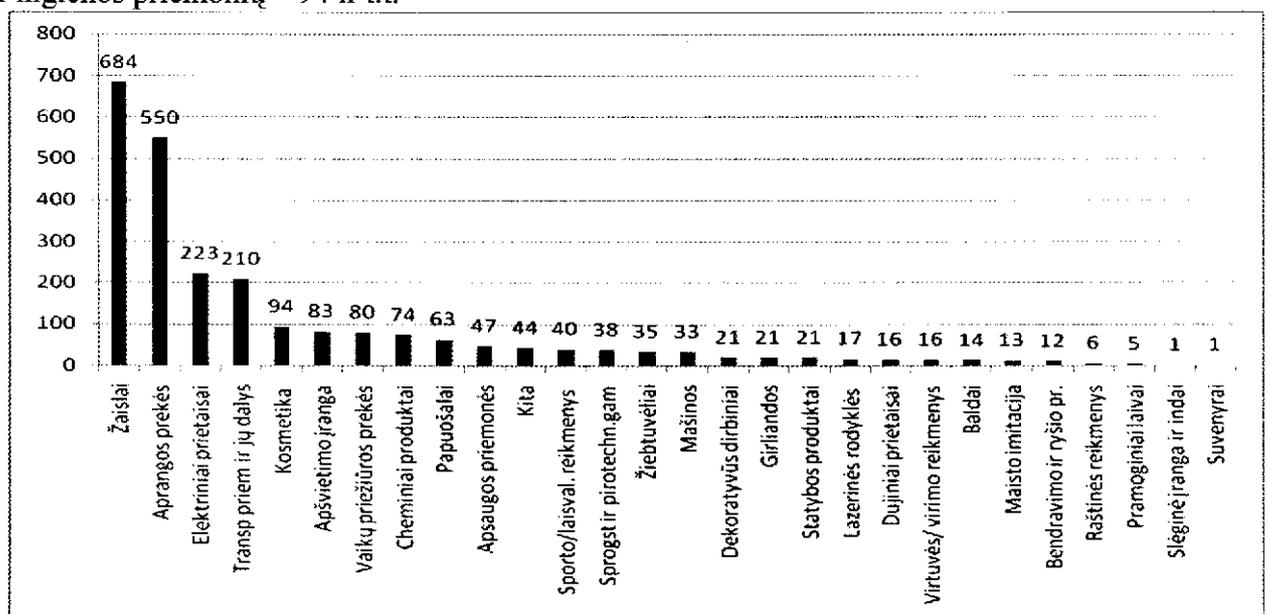
Europos Sąjungos vartotojų teisės apsaugos srityje paminėtina, kad 2014 m. birželio mėnesį įsigaliojo teisės aktų nuostatos perkeliančios Europos Sąjungos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB, nuostatas. Tarnyba, kartu su VšĮ Europos vartotojų centru bei Mykolo Romerio Universitetu 2014 m. kovo mėnesį surengė tarptautinę konferenciją „Vartotojų teisių direktyva: kas naujo vartotojams ir verslui“, kurioje dalyvavo ir pranešimus skaitė Lietuvos bei kitų Europos Sąjungos valstybių pranešėjai iš atsakingų institucijų, vartotojų bei verslo asociacijų. 2014 m. Tarnybos atstovai taip pat aktyviai dalyvavo Europos Sąjungos Tarybos Vartotojų apsaugos ir informavimo darbo grupės susitikimuose, kuriuose buvo toliau svarstomas Europos Komisijos pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl kelionės paslaugų paketų ir rinkinių, kuria keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 bei Direktyva 2011/83/ES ir panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB.

## 8.2. Europos Sąjungos skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius sistema – RAPEX

Nuo Lietuvos įstojimo į Europos Sąjungą, Tarnyba yra paskirta atsakinga už Europos Sąjungos skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius (toliau – RAPEX) sistemos valdymą Lietuvoje. RAPEX sistema valdoma vadovaujantis Produktų saugos įstatymo 7 straipsniu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. balandžio 2 d. nutarimu Nr. 438 „Dėl įgaliojimų suteikimo vykdant Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pakeitimo įstatymą“ bei Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95 dėl bendrosios gaminių saugos (OL L Nr.11-4, 2002). Taip pat RAPEX sistema Lietuvoje valdoma atsižvelgiant į 2010 m. gegužės 14 d. Tarnybos direktoriaus įsakymą Nr. 1-62, kuriuo patvirtintos Skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojams gaminius taisyklės (toliau – Taisyklės).

2014 m. Tarnyba iš Europos Komisijos per RAPEX sistemą gavo 2462 skubius pranešimus ir 2766 reakcijas apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius, kurie buvo rasti Europos Sąjungos rinkoje.

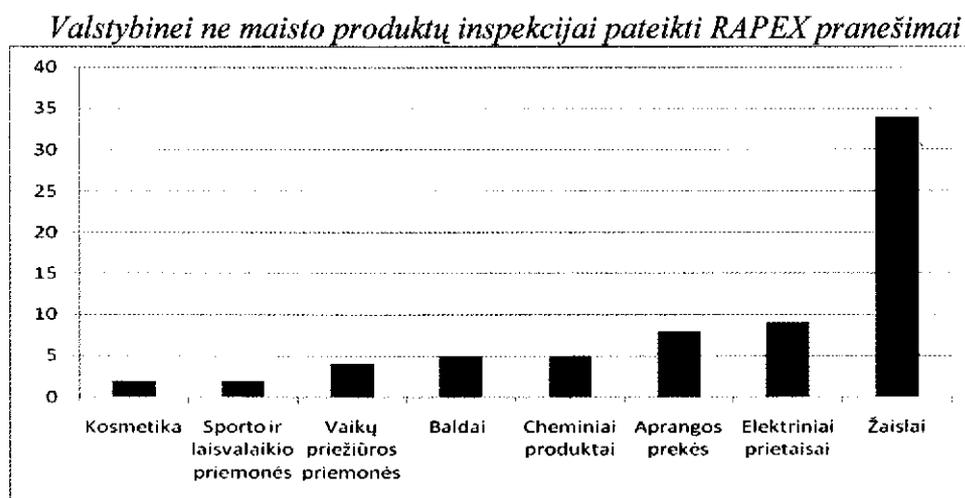
Daugiausiai RAPEX pranešimų apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius gauta iš Vokietijos – 302 pranešimai, Vengrijos – 292 pranešimai, Ispanijos – 279 pranešimai, Prancūzijos – 170 pranešimų ir t.t. Daugiausiai pranešimų pateikta dėl vartotojų sveikatai pavojingų žaislų – 684, aprangos prekių – 550, elektrinių prietaisų – 223, transporto priemonių ir jų dalių – 210, kosmetikos ir higienos priemonių – 94 ir t.t.



Daugumos nesaugių prekių kilmės šalis yra Kinija. Pranešimai apie nesaugias prekes iš Kinijos sudaro net 63 proc. nuo visų gautų pranešimų. Dėl Europos Sąjungos valstybėse pagamintų nesaugių prekių gauta 15 proc. nuo visų pranešimų. Gaminio kilmės šalis yra nežinoma 7 proc. gautų pranešimų.

2014 m. gautus RAPEX pranešimus, Tarnyba išsiuntė: Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai – 2236 pranešimus; Valstybinei kelių transporto inspekcijai – 172 pranešimus; Policijos departamentui – 38 pranešimus (dėl nesaugių pirotechnikos gaminių); Ginklų fondui – 10 pranešimų, Lietuvos saugios laivybos administracijai – 6 pranešimus.

2014 m. Tarnyba iš Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos gavo ir išsiuntė Europos Komisijai 69 pranešimus ir du atsiliepimus apie Lietuvos Respublikos rinkoje surastus vartotojų sveikatai pavojingus gaminius. Valstybinė kelių transporto inspekcija pateikė 37 atsiliepimus į RAPEX pranešimus.



Su RAPEX sistema kiekvienoje Europos Sąjungos valstybėje narėje dirba tik RAPEX kontaktiniai asmenys. 2015 m. galimybės bus išplėtos, pranešimus per sistemą galės siųsti visos rinkos priežiūros institucijos, o kontaktinis asmuo tik patikrins ir patvirtins duomenų tikslumą ir pranešimą persiųs Europos Komisijai. Informacija RAPEX sistemoje bus laikoma penkerius metus.

## 9. Projektai, tyrimai ir kita veikla

### 9.1. Europos Sąjungos ir kiti projektai

2014 m. Tarnyba dalyvavo Europos Komisijos ir Jungtinės Karalystės Sąžiningos prekybos biuro (OFT) susitarimo pagrindu vykdomame projekte „Europos nesažiningų sutarčių sąlygų strategija“ (angl. „European Unfair Terms Strategy“) pagal Europos Sąjungos reglamentą Nr. 2004/2006 dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje.

Informacinės visuomenės plėtros komiteto 2012 m. gegužės 31 d. įsakymu Nr. T-92 „Dėl finansavimo skyrimo projektams pagal Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ įgyvendinimo priemonę Nr. VP2-3.1-IVPK-14-K „Pažangios elektroninės paslaugos“ skyrė finansavimą Tarnybos projekto „Vartotojų teisių informacinės sistemos sukūrimas“ (toliau – VTIS) įgyvendinimui. 2013 m. rugpjūčio 8 d. buvo paskelbtas atviras konkursas projekto „Vartotojų teisių informacinės sistemos sukūrimas“ informacinės sistemos sukūrimo paslaugų pirkimas. 2014 m. dėl konkurso kilę teisminiai ginčai, t. y. nuo Tarnybos veiksmų nepriklausantys veiksniai, trukdė sklandžiai įgyvendinti projektą. Dėl šių priežasčių užsitęsė konkurso laimėtojo nustatymo bei Sutarties sudarymo procedūra. Tarnyba su konkurso laimėtoju UAB „INNTEC“ informacinės sistemos sukūrimo paslaugų pirkimo – pardavimo sutartį Nr. 25-80 sudarė tik 2014 m. gruodžio 2 d. 2014 m. pabaigoje su laimėtoju suderintas darbų atlikimo grafikas ir toliau VTIS sukūrimo darbai vykdomi pagal šį grafiką.

## 9.2. Lietuvos gyventojų ir verslininkų apklausa apie vartotojų teises

Tarnybos užsakymu UAB „Vilmorus“ atlikto vartotojų ir verslo subjektų nuomonių apklausas apie vartotojų teises

### *2014 m. vartotojų apklausos duomenys*

Šiuo metu yra gerokai daugiau gyventojų, kurie yra patenkinti savo informuotumu vartotojų teisių apsaugos klausimais – 41 proc., negu tų, kuries tokios informacijos trūksta – 24 proc. Tai yra geriausias rezultatas nuo 2008 m. Daugiau patenkinti savo informuotumu yra turintys aukštąjį išsilavinimą, jaunesni, daugiau uždirbantys gyventojai.

Pagrindiniu informacijos šaltiniu apie vartotojų teises išlieka televizija – 71 proc. Antras pagal populiarumą informacijos kanalas yra internetas – 41 proc., jo reikšmė, lyginant su 2013 m., padidėjo 6 procentiniais punktais ir šis rezultatas yra didžiausias nuo 2008 m. Yra gyventojų grupės, kur internetas, kaip informacijos šaltinis, jau yra pirmoje vietoje – jaunimas (net 79 proc.), turintys aukštąjį išsilavinimą (66 proc.), vilniečiai (65 proc.). Trečioje vietoje yra minimas respublikinis radijas – 30 proc., ketvirtoje – respublikinė spauda – 15 proc. Respublikinės spaudos reikšmė informuojant gyventojus apie vartotojų teises nuosekliai mažėja.

Dalyvavimas vartotojų švietimui skirtuose seminaruose yra toks pat, kaip ir 2013 m. – 4 proc.

Dėl nusipirkto nekokybiškos prekės ar suteiktos nekokybiškos paslaugos didžioji dauguma – 85 proc., kaip ir ankstesniais metais, pirmiausia kreiptųsi į pardavėją ar paslaugų teikėją, o ne į vartotojų teises ginančias organizacijas. Dažniausiai – 71 proc. vartotojų norėtų, kad prekė būtų pakeista (arba suteikta nauja paslauga), o 56 proc. norėtų, kad būtų gražinti pinigai.

Dauguma gyventojų – 61 proc. – žinotų, kur kreiptis, jeigu pardavėjas/ paslaugų teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius (tai daugiau nei 2011 m. – 2013 m.). Daugiausia tokių tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą, aukštesnių pajamų grupėje, tarp vilniečių.

Dažniausiai būtų kreipiamasi į Tarnybą – 61 proc., į visuomenines vartotojų teisių gynimo organizacijas kreiptųsi žymiai mažiau – 16 proc.

2014 m. 17 proc. gyventojų nurodė, kad buvo pažeistos jų, kaip vartotojų, teisės, nuo 2011 m. pastebima mažėjimo tendencija (2011 m. – 32 proc., 2012 m. – 29 proc., 2013 m. – 25 proc., 2014 m. – 17 proc.).

35 proc. gyventojų teigia, kad jiems ar jų šeimos nariams per metus yra tekę įsigyti nekokybišką prekę. 22 proc. gyventojų ar jų šeimų nariams per metus laiko buvo suteikta nekokybiška paslauga, su nesąžininga komercine veikla teko susidurti 18 proc. apklaustųjų, su klaidinančia reklama susidūrė 33 proc. gyventojų. Lyginant su 2013 m., padaugėjo nurodžiusių, kad teko susidurti su klaidinančia reklama, tačiau 2011 m. – 2012 m. tyrimų kontekste šis pokytis nėra reikšmingas.

Per 12 mėn. dėl vartotojų teisių pažeidimų raštu kreipėsi į pardavėją 7 proc. gyventojų. Nuo 2008 m. šis skaičius keičiasi mažai. Skaičiuojant nuo tų respondentų, kurių vartotojų teisės buvo pažeistos, atitinkamas skaičius būtų 40 proc. (2013 m. buvo tik 24 proc.). Į vartotojų teises ginančias įstaigas teko kreiptis panašiam gyventojų skaičiui – 4 proc. Iš tų vartotojų, kurių teisės buvo pažeistos, tokių yra 24 proc. Respondentai, kurie per 12 mėn. kreipėsi į vartotojų teises ginančias įstaigas, nurodė, kad jie ten kreipėsi dėl šių priežasčių: dėl maisto produktų kokybės – 25 proc., dėl ne maisto produktų kokybės – 33 proc., dėl paslaugų kokybės – 20 proc. Kitos priežastys buvo minimos rečiau.

Respondentai, kurių vartotojų teisės buvo pažeistos, tačiau jie nesikreipė į vartotojų teises ginančias institucijas, dažniausiai nurodė, kad jie nenorėjo gaišti savo laiko rašydami prašymą – 55 proc.

Apie alternatyvų ginčų sprendimą (AGS) žino 33 proc. respondentų. Tai maždaug tiek pat, kaip ir 2013 m. Dažniau apie šią galimybę žino turintys aukštąjį išsilavinimą, aukštesnių pajamų grupė.

Dauguma gyventojų – 71 proc. – žino ar yra girdėję Tarnybą. Tarnybą žino didžioji dalis turinčių aukštąjį išsilavinimą – 87 proc., didžiųjų miestų gyventojai – 81 proc. Palankiai vertinančių Tarnybos veiklą dalis yra 28 proc., nepalankių vertinimų – 7 proc. Tai geriausias rezultatas nuo 2010 m.

Lyginant su ankstesniais metais, padaugėjo teigiančių, kad Tarnyba turi pakankamai teisinių galių užtikrinti vartotojų teisių apsaugą, ir sumažėjo teigiančių, kad tokių galių neturi (dabar atitinkamai 32 proc. ir 12 proc.).

7 proc. respondentų yra pasinaudoję Tarnybos paslaugomis ar teikiama informacija. Paslaugomis ar teikiama informacija dažniau naudojasi, turintys aukštąjį išsilavinimą – 13 proc.

Daugiau nei dvigubai yra tų, kurie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina teigiamai (35 proc.), negu neigiamai (16 proc.). Tai geriausias rezultatas nuo 2010 m.

Anketoje buvo pateiktas klausimas apie bankų įkainius. Didžioji dauguma gyventojų – 84 proc. – nurodė, kad bankų įkainiai už pervedimų vykdymą yra per dideli.

Per metus laiko pagerėjo vartotojų teisių pažeidimų indeksas, informuotumo apie vartotojų teises indeksas, vartotojų aktyvumo indeksas, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas. Bendrasis Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas yra +13,3 ir yra aukščiausias nuo 2010 m. (+5,4). Tarnybos įvaizdžio indeksas yra +5,5 (2013 m. +5,4).

Regioniniu pjūviu Bendrasis Lietuvos vartotojų teisių apsaugos indeksas įvairiuose regionuose yra panašus: Vilniaus regione +10,2, Kauno regione +11,9, Klaipėdos regione +13,6, Šiaulių regione +12,5, Panevėžio regione +14,4.

Kalbant apie socialinius demografinius ypatumus, reikia pažymėti, kad didžiųjų miestų gyventojams (ypač vilniečiams), turintiems aukštąjį išsilavinimą, turintiems aukštesnes pajamas, jaunesniems yra būdinga, kad jie geriau informuoti apie vartotojų teisių apsaugą, žino, kur kreiptis, ir dažniau kreipiasi esant pažeidimams, geriau žino Tarnybą, dažniau naudojasi Tarnybos paslaugomis ir geriau vertina vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje apskritai.

### ***2014 m. Ūkio subjektų apklausos duomenys***

Teigiamai vertinančių vartotojų teisių gynimą Lietuvoje verslininkų yra daugiau nei pusė – 55 proc., vertinančių neigiamai – 34 proc. Teigiamų vertinimų nuo 2011 m. nuosekliai daugėja, o neigiamų – mažėja.

Vertindami teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisinę apsaugą, apklausti verslininkai dažniausiai pritarė teiginiui, kad teisės aktai efektyviai gina vartotojus – 54 proc. Nuo 2013 m. teigiamų atsakymų padaugėjo (buvo 40 proc.). Beveik pusė apklaustųjų – 49 proc. – nurodė, kad teisės aktai yra išsamūs ir suprantami, čia irgi užfiksuotas didelis prieaugis lyginant su 2013 m. (buvo 38 proc.). Nuoseklus augimas matomas ir vertinime, kad teisės aktai yra pagrįsti (2011 m. – 30 proc., 2014 m. – 47 proc.). Sumažėjo (lyginant su 2013 m.) teigiančių, kad teisės aktai apsaugo gamintojus/ paslaugų tiekėjus nuo nepagrįstų pretenzijų – 34 proc. (buvo 44 proc.) ir padaugėjo sakančių, kad teisės aktai yra per griežti gamintojo/ paslaugų tiekėjo atžvilgiu – 31 proc. (buvo 22 proc.).

Absoliuti dauguma įmonių nori, kad jų produktų/ paslaugų vartotojai žinotų savo teises – 83 proc. Tas yra būdinga visų tipų įmonėms visuose regionuose.

Lyginant su ankstesniais metais, padaugėjo teigiančių, kad vartotojai niekada nesikreipė dėl netinkamos prekių ar paslaugų kokybės – 39 proc. Atitinkamai padaugėjo tų, kurie kada nors kreipėsi.

Konflikto su vartotojų atveju dažniausiai įmonės siekia susitarti su vartotoju nesikreipdamos į teismą – 64 proc. Daugiau kaip trečdalis (35 proc.) įmonių nėra suformavusios politikos šiuo klausimu. Nuo 2011 m. rezultatai keitėsi nežymiai.

Sumažėjo įmonių, teigiančių, kad jos yra patvirtinusios įmonės vidaus ginčų su vartotojais sprendimo taisyklės – 20 proc. (2013 m. tą nurodė 29 proc.). Šių taisyklių patvirtinimas būdingas didesnėms įmonėms. Tik nedidelė dalis verslininkų yra pasirašę sąžiningos verslo praktikos kodeksą – 15 proc. Nuo 2011 m. rezultatas praktiškai nepakito.

Arti pusės verslininkų žino apie alternatyvų ginčų sprendimą – 48 proc. Geriau apie tai žino stambesnių įmonių atstovai. Lyginant su ankstesniais metais, nurodžiusių, kad žino, dalis sumažėjo. Dažniausiai nurodoma, kad alternatyvus ginčų sprendimas yra svarbus dėl reputacijos išsaugojimo – 47 proc., o taip pat greitesnio ginčų sprendimo – 45 proc., pigesnės ir paprastesnės ginčo sprendimo galimybės – 44 proc.

Virš pusės respondentų manymu, Lietuvos verslininkai pakankamai arba greičiau pakankamai yra informuoti apie vartotojų apsaugą – 55 proc., prieš metus tokių buvo – 45 proc. Tai geriausias rezultatas nuo 2011 m.

Praktiškai visi verslininkai žino ar bent yra girdėję apie Tarnybą – 98 proc. (panašus rezultatas buvo gautas ir ankstesniais metais). 33 proc. verslininkų naudojami Tarnybos paslaugomis ar Tarnybos teikiama informacija (tai daugiau nei ankstesniais metais). Tie, kurie naudojami Tarnybos paslaugomis ar teikiama informacija, palankiai įvertino Tarnybos veiklą: Tarnybos veiklą apskritai – 63 proc., bendradarbiavimą sprendžiant vartotojų ir pardavėjų ginčus – 48 proc.

38 proc. verslininkų yra lankęsi Tarnybos puslapyje, tai daugiau nei 2013 m. (33 proc.). Didžioji dauguma – 59 proc. – apsilankiusių Tarnybos tinklapyje pateiktą informaciją vertina teigiamai.

Verslininkų buvo klausiama, ar jie pritartų, kad jų regione būtų įkurtas Tarnybos filialas. 35 proc. mano, kad Tarnybos filialus yra tikslinga kurti ir 44 proc. – kad netikslinga. 2013 m. atitinkami skaičiai buvo 37 proc. ir 36 proc.

### ***9.3. Lietuvos gyventojų ir verslininkų apklausa apie euro įvedimą Lietuvoje***

Tarnybos užsakymu UAB „Vilmorus“ 2014 m. atliko vartotojų ir verslo subjektų apklausas dėl euro įvedimo Lietuvoje.

#### ***2014 m. Vartotojų apklausos duomenys***

Absoliuti dauguma gyventojų – 96 proc. – pastebėjo, kad euro įvedimo išvakarėse kainos yra nurodomos dviem valiutomis. To nepastebėjo tik 4 proc. gyventojų. Dauguma – 57 proc. – nurodė, kad kainų nurodymas dviem valiutomis jiems yra naudingas įprantant prie euro. Šią naudą pažymėjo visos socialinės demografinės gyventojų grupės.

Dauguma (59 proc.) apklaustųjų nurodė, kad kainų nurodymas dviem valiutomis po 2015 m. sausio 1 d. duotų naudą. Ta nauda yra matoma visose socialinėse demografinėse grupėse. 41 proc. gyventojų norėtų, kad kainos dviem valiutomis būtų rašomos iki liepos mėnesio, o 15 proc. – kad net iki gruodžio, t. y. dauguma – 56 proc. – norėtų, kad taip būtų rašoma bent jau iki liepos.

Daugiausia apklaustieji nurodė, kad reikia daugiau informacijos, kaip atskirti tikrą eurą nuo padirbto – 29 proc. Ypač daug tokių žmonių yra tarp pagyvenusių – 40 proc., neturinčių vidurinio išsilavinimo – 40 proc. Apie euro įvedimo pasekmes kitose šalyse norėtų daugiau sužinoti 25 proc. apklaustųjų.

Žymiai mažiau norinčių sužinoti, kiek laiko bus galima keisti litus į eurus – 11 proc., kaip atrodo eurai – 8 proc., koks yra lito ir euro santykis – 3 proc., kur bus galima išsikeisti litus į eurus – 3 proc., kur galima pasiteirauti apie euro įvedimą – 2 proc. Daugiau nei pusė – 54 proc. – nurodė, kad informacijos jiems pakanka.

Dauguma – 80 proc. – gyventojų nurodė, kad jiems neteko susidurti su neteisingu kainų perskaičiavimu į litus. Dažniau tai nurodė pagyvenę žmonės (92 proc.). Dažnai su neteisingu kainų perskaičiavimu susidūrė 10 proc., o dar 10 proc. paminėjo, kad tokie atvejai reti.

Net 45 proc. respondentų nurodė, kad yra dažni atvejai, kai dėl euro įvedimo yra keliamos kainos. Tą pastebėjo visos socialinės demografinės grupės. Dar 15 proc. nurodė, kad su tokiais atvejais susidūrė, nors šie atvejai ir yra reti. Atviro klausimo atsakymuose daugiausia buvo nurodoma, kad pakilo maisto kainos – taip teigė 30 proc. respondentų. Atskirai buvo nurodomi pieno gaminiai – tą nurodė 28 proc. respondentų, duona – 23 proc. respondentų, mėsos gaminiai – 18 proc. respondentų, kava – 15 proc. respondentų.

Žymiai rečiau buvo nurodoma, kad kurių nors prekių ar paslaugų kainos sumažėjo. Dažniausiai buvo nurodoma, kad sumažėjo kuro kainos – tai paminėjo 22 proc. respondentų, taip pat 16 proc. nurodė, kad sumažėjo vaisių ar daržovių kainos. 15 proc. mano, kad mažėjo maisto produktų kainos, 11 proc. – tam tikrų komunalinių paslaugų kainos.

Kalbant apie komunalinių paslaugų kainas, dažniausiai buvo nurodoma, kad pabrango šiukšlių išvežimas – 46 proc., vanduo – 43 proc., šiluma – 28 proc. (5 proc. nurodė, kad šiluma atpigo). Buvo ir dvi komunalinių paslaugų rūšys, apie kurias dažniau buvo nurodoma, kad jos atpigo, o ne pabrango: dujos (pabrango – 20 proc., atpigo – 32 proc.), elektra (pabrango 19 proc., atpigo – 24 proc.).

Dauguma – 62 proc. – nurodė, kad valstybė gali reguliuoti prekių ir paslaugų kainas. Tokia nuomonė yra būdinga praktiškai visoms socialinėms demografinėms grupėms. Prieš šią nuostatą pasisakė 12 proc. gyventojų. Virš pusės gyventojų – 57 proc. – nurodė, kad verslininkai turi teisę keisti kainas, tam prieštarauja 16 proc. apklaustųjų.

Labiausiai (virš pusės) yra pasitikima informacija, kurią teikia Lietuvos banko atstovai – 79 proc. (nepasitikėtų 9 proc.), šeimos nariai, pažįstami, gyvenantys euro zonoje – 67 proc. (nepasitikėtų 9 proc.), gyvenantys šalyse, kur neseniai buvo įvestas euras – 62 proc., (nepasitikėtų 11 proc.), ekonomistai – 59 proc. (nepasitikėtų 13 proc.), komercinių bankų atstovai – 53 proc. (nepasitikėtų 21 proc.), vyriausybės atstovai – 51 proc. (nepasitikėtų 21 proc.).

Pagrindinis privalumas įvedus eurą Lietuvoje, respondentų nuomone, yra tai, kad neberekės keisti pinigų važiuojant į daugelį Europos Sąjungos šalių – 63 proc. Kiti privalumai buvo minimi žymiai rečiau: stabili valiuta – 21 proc., pozityvi įtaka ekonomikai – 20 proc., pakils Lietuvos autoritetas – 12 proc. Buvo taip pat klausiama apie euro įvedimo trūkumus Lietuvai ir Lietuvos žmonėms. Dažniausiai buvo nurodomas kainų kilimas – 65 proc. ir lito praradimas – 55 proc., kiti galimi trūkumai buvo minimi žymiai rečiau.

Dauguma gyventojų mano, kad sutartys, sudarytos litais, po euro įvedimo liks galioti – 73 proc. Visose socialinėse demografinėse grupėse taip galvojančių yra dauguma. Respondentų buvo prašoma prisiminti, kiek 2012 m. kainavo pienas, sviestas, kiaušiniai ir kiti produktai.

Kaip parodė tyrimas, beveik visais atvejais gyventojai mano, kad 2012 m. įvairių produktų/paslaugų kainos buvo mažesnės, negu nurodytos Statistikos departamento.

### ***2014 m. Ūkio subjektų apklausos duomenys***

Absoliuti dauguma įmonių atstovų (92 proc.) nurodė, kad informacijos apie teises aktus ir keliamus reikalavimus įvedant eurą pakanka/ greičiau pakanka. Absoliuti dauguma (89 proc.) įmonių nurodė, kad reikalavimai įvedant eurą aiškūs ir suprantami. Tik keletas apklaustųjų nurodė, kad jiems trūksta informacijos apie euro įvedimą. Praktiškai visos įmonės teigė, kad šioje srityje viskas yra aišku.

Beveik trečdalis (31 proc.) įmonių atstovų nurodė, kad jiems teko dalyvauti seminaruose, kur buvo aiškinamos euro įvedimo problemos. Kuo didesnė įmonė, tuo dalyvavusių skaičius yra didesnis; jei įmonės dydis 1-9 darbuotojai, tai dalyvavusių dalis 24 proc., jei 10-49 darbuotojai – 44 proc., 50 ir daugiau darbuotojų – dalyvavusių dalis 77 proc. Absoliuti dauguma respondentų, kurie dalyvavo seminaruose, nurodė, kad tie seminarai buvo naudingi – 92 proc.

Beveik pusė (48 proc.) apklaustųjų įmonių nurodė, kad dėl euro įvedimo jos turėjo/ turės papildomų išlaidų. Dažniau tą nurodė parduotuvės ir maitinimo įstaigos – po 63 proc. (paslaugų tiekėjai – 32 proc.). Dažniausiai buvo nurodoma, kad išlaidos siekia 1000-9999 litus – 37 proc. (nuo žinančių apie išlaidas 55 proc.), mažiau nei 1000 litų nurodė 23 proc. (34 proc. nuo žinančių), virš 10000 litų išlaidas nurodė 7 proc. apklaustųjų (11 proc. nuo žinančių).

Dauguma nurodė, kad lėšos buvo skirtos kasos aparatų perprogramavimui – 39 proc., programų atnaujinimui – 28 proc., buhalterinėms programoms – 16 proc. Šios trys priežastys, kurias galima sujungti į vieną poziciją „perprogramavimas“, sudaro net 83 proc. visų atsakymų.

Didžioji dauguma įmonių – 82 proc. – nurodė, kad yra sukaupusios reikiamas valiutos atsargas duoti grąžą eurai. Tokie atsakymai buvo būdingi visų rūšių įmonėms visose apskrityse.

Arti pusės (47 proc.) įmonių nurodė, kad pasiruošimas euro įvedimui neturėjo įtakos panašiose įmonėse kelti kainas, 20 proc. – nurodė, kad kainos buvo keliamos, trečdalis neturėjo nuomonės šiuo klausimu. 20 proc. apklaustųjų nurodė, kad panašaus profilio įmonės po sausio 1 d. sieks nurodyti kainas patraukliai, užbaigiant 99 centais, 31 proc. nurodė, kad tas nebus daroma, o likusieji (49 proc.) neturėjo nuomonės šiuo klausimu.

Tik 21 proc. apklaustųjų nurodė, kad įvedus eurą Lietuvoje naudos nebus. Dauguma (71 proc.) kaip privalumą nurodė, kad važiuojant į užsienį nebereikės keisti pinigų. Maždaug vienodai buvo nurodoma, kad tai stabili valiuta – 23 proc., bus pozityvi įtaka Lietuvos ekonomikai – 21 proc., pakils Lietuvos autoritetas – 18 proc. Dažniausiai respondentai kaip euro įvedimo trūkumą nurodė kainų kilimą – 55 proc. ir lito, kaip valstybingumo ženklą, praradimą – 48 proc.

Didžioji dauguma (80 proc.) įmonių nurodė, kad po sausio 1 d. tęsis sutarčių, sudarytų litais, galiojimas. Skirtumų įvairaus tipo įmonėse ir skirtingose apskrityse nebuvo užfiksuota.

Į klausimą, kokių prekių ar paslaugų kainos labiausiai augo, atsakoma dažniausiai, kad kilo maisto kainos apskritai (tą nurodė 41 proc. apklaustųjų), pienas ir jo gaminiai – 12 proc., kirpyklų paslaugos – 7 proc., duona – 7 proc., mėsa ir jos gaminiai – 7 proc. Dažniausiai buvo nurodoma, kad 15 proc. ir daugiau pakilo mėsos gaminių kainos – 46 proc.

Į klausimą, kokių prekių ar paslaugų kainos labiausiai sumažėjo, 2014 m. buvo atsakoma, kad sumažėjo kuro kainos, tai nurodė 37 proc. respondentų, 9 proc. nurodė, kad atpigo vaisiai/daržovės ir 5 proc. – kad atpigo maistas apskritai. Dažniausiai buvo nurodoma, kad kuro kainos atpigo 10-14 proc. (40 proc. respondentų).

#### **9.4. Kokybės vadybos sistemos įgyvendinimas**

Tarnyboje nuo 2011 metų įdiegta kokybės vadybos sistema, atitinkanti ISO 9001/LST EN ISO 9001:2008 standarto reikalavimus, padeda nuolat gerinti Tarnybos veiklos kokybę, tobulinti rizikų valdymo procesą – panaudojant rizikų keliamas grėsmes valdymo galimybėmis, prisideda prie suinteresuotų šalių pasitikėjimo Tarnybos veikla kūrimo. Kasmet atliekami vidaus ir išorės auditai padeda nustatyti Tarnybos veiklos silpnąsias puses, skatina darbuotojų bei procesų tobulėjimą.

2014 metų birželį atliktas pakartotinis sertifikavimo auditas valstybės politikos įgyvendinimo vartotojų teisių apsaugos srityje. Stipriosiomis vadybos sistemos pusėmis įvardinta vadovybės požiūris, tinkama personalo kompetencija, suinteresuotųjų šalių poreikių tenkinimo svarbos supratimas. Audito vadovas, atsižvelgdamas į atlikto procesinio valdymo požiūriu pagrįsto audito rezultatus, esminių Tarnybos veiklos tikslų ir uždavinių siekimo progresą, pademonstruotą vadybos sistemos tobulinimą ir brandos lygį, rekomendavo atnaujinti sertifikatą iki 2017 metų liepos mėnesio. Sertifikatas patvirtina, kad Tarnybos vadybos sistema įvertinta ir atitinka ISO 9001:2008/LST ISO 9001:2008 standartą sertifikavimo srityje „Valstybės politikos įgyvendinimas vartotojų teisių apsaugos srityje ir vartotojų teisių apsauga“.

#### **10. Viešosios įstaigos Europos vartotojų centras veikla**

Europos vartotojų centrų tinklas ECC-Net (toliau – ECC-Net) – EK iniciatyva sukurtas tinklas, kurį sudaro Europos vartotojų centrai Europos Sąjungos valstybėse narėse, Norvegijoje ir Islandijoje. ECC-Net nagrinėja vartotojų prašymus dėl informacijos suteikimo ir skundus dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, išgytų kitoje nei vartotojo gyvenamosios vietos Europos Sąjungos valstybėje narėje bei Norvegijoje ir Islandijoje. ECC-Net paslaugos yra nemokamos. EVC paslaugas teikia nuo 2005 metų.

Europos vartotojų centras Lietuvoje (toliau – EVC) rengė ir platino informaciją vartotojams šiuose renginiuose bei seminaruose:

- 2014 m. kovo 18 d. Mykolo Romerio universiteto Teisės fakulteto Tarptautinės ir Europos Sąjungos teisės institutas, Tarnyba ir EVC surengė konferenciją „Vartotojų teisių direktyva: kas naujo vartotojui ir verslui“.

- 2014 m. birželio 26 d. Tarptautiniame Vilniaus oro uoste suorganizavo renginį, kurio metu keleiviai buvo informuojami apie jų teises keliaujant oru. Renginio metu EVC atstovai dalino informacinę medžiagą, atsakinėjo į vartotojų pateiktus klausimus ir teikė patarimus vartotojams. Renginyje dalyvavo Tarnybos bei Civilinės aviacijos administracijos atstovai.

- 2014 m. birželio 27 d. bendradarbiaujant su Europos verslo ir inovacijų tinklo atstovais Lietuvoje buvo suorganizuotas renginys „Verslo pusryčiai“, kurio metu verslo atstovams buvo pristatyta 2011 m. spalio 25 d. priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kurios nuostatos į Lietuvos nacionalinę teisę buvo perkeltos 2013 m. gruodžio 19 d., priėmus Civilinio kodekso ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimus, kurie įsigaliojo 2014 m. birželio 13 d. Šio renginio metu buvo pristatytos Vartotojų teisių apsaugos direktyvos naujovės bei jų įtaka verslui ir vartotojams.

- 2014 m. skaitė 24 pranešimus apie vartotojų teises Europos Sąjungoje bei EVC veiklą įvairiose mokymosi įstaigose, renginiuose, kuriuose dalyvavo 729 klausytojai.

2014 m. EVC išplatino per BNS agentūrą 5 spaudos pranešimus, parengė 7 straipsnius spaudoje, o taip pat 90 publikacijų internete apie EVC ir jo veiklą. Surengė 56 radijo ir 5 TV reportažus apie vartotojų teises Europos Sąjungoje.

Bendradarbiavo su Europos informacijos centrų („Europe Direct“), SOLVIT, Civilinės aviacijos administracijos, Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje, Europos verslo ir inovacijų tinklo, Vartotojų teisių apsaugos centro, Vakarų Lietuvos vartotojų federacijos, Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso, Mykolo Romerio universiteto ir Tarnybos atstovais.

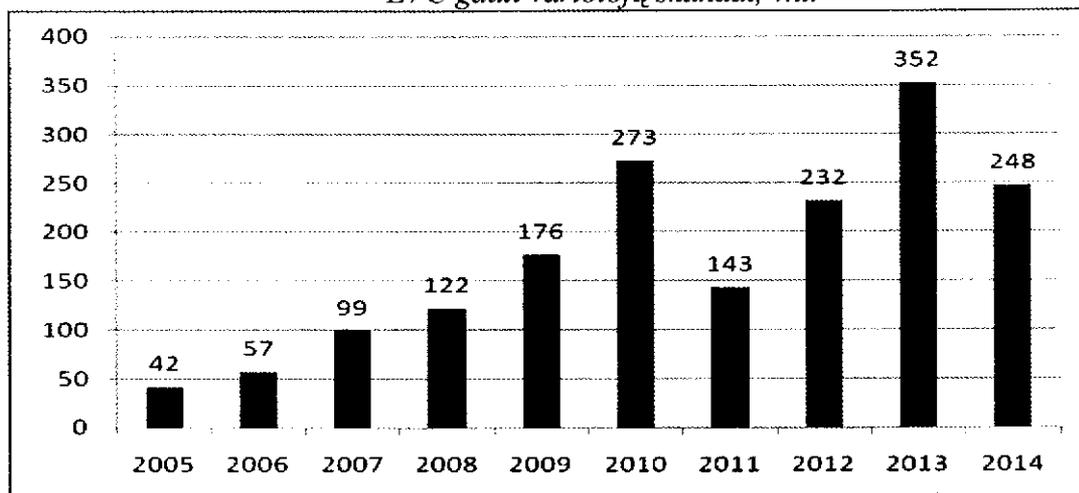
2014 m. EVC specialiose EVC tinklalapio [www.ecc.lt](http://www.ecc.lt) direktorijose, socialiniame informacijos keitimosi ir bendravimo tinklalapyje „Facebook“ talpino informaciją apie Europos Sąjungos ir nacionalinę teisę. EVC sukaupia informacija (lankstinukai, brošiūros) apie vartotojų teisių apsaugą Europos Sąjungoje buvo platinama seminarų mokymosi įstaigose metu bei kituose EVC organizuojamuose renginiuose. EVC parengė ir išleido informacines kišenines korteles apie oro keleivių teises, elektroninę prekybą, automobilių nuomą, kalendorius su patarimais keliaujantiems.

2014 m. EVC tinklalapyje [www.ecc.lt](http://www.ecc.lt) buvo pateikiamos nuorodos į „Skype“ ir socialinį informacijos keitimosi ir bendravimo tinklą „Facebook“, kur vartotojai galėjo tapti EVC gerbėjais, dalyvauti organizuojamuose konkursuose, gauti naujausią informaciją apie EVC veiklą, išreikšti savo nuomonę ir aptarti klausimus, susijusius su vartotojų teisių apsauga Europos Sąjungoje. Palaikė profilį ir organizavo konkursus geolokaciniame socialiniame tinkle „Foursquare“, kuriame taip pat yra viešinamas EVC ir ECC-Net.

2014 m. EVC gavo 832 informacijos paklausimus ir į juos visus atsakė (100 proc.). Užregistravo 153 vartotojų paprastuosius skundus ir juos visus išnagrino.

Tarpininkaudamas sprendžiant vartotojų ginčus su pardavėju ar paslaugos teikėju dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose Europos Sąjungos valstybėse, EVC gavo 248 vartotojų skundus, iš kurių 169 skundai yra išnagrinti. Daugiausia skundų gauta dėl keleivių teisių pažeidimų (46,8 proc.), netinkamos kokybės prekių bei paslaugų (39,1 proc.) ir elektroninės prekybos (13,3 proc.), kitų sričių (0,8 proc.). Pagal šalis daugiausiai skundų EVC gavo dėl Latvijos (11 proc.) Jungtinės Karalystės (10 proc.), Italijos (9 proc.), Vokietijos (8 proc.), Lenkijos (7 proc.) prekių pardavėjų ar paslaugų teikėjų. Kitų Europos Sąjungos šalių vartotojai kreipėsi dėl prekių pardavėjų ar paslaugų teikėjų Lietuvoje (24 proc.)

EVC gauti vartotojų skundai, vnt.



EVC atstovai dalyvavo 4 bendruose EVC tinklo projektuose: „ECC-Net: Travel“ mobilioji programa (projekto vadovas EVC Vokietijoje); „Dėl pagalbos turistams iš ne Europos Sąjungos šalių“ (projekto vadovas EVC Suomijoje); „Teisinė ir komercinės garantijos, kokia nauda vartotojui“ (projekto vadovas EVC Prancūzijoje); „El. prekyba“ (projekto vadovas EVC Švedijoje). Projektų ataskaitos yra skelbiamos EVC bei Europos Komisijos tinklapiuose.

## 11. Finansinė parama vartotojų asociacijoms

Atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. vasario 26 d. nutarime Nr. 207 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimo Nr. 127 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“ pakeitimo“ nustatytus finansinės paramos teikimo terminus, 2014 m. finansinei paramai – 2014 m. kovo 14 d. ir 2015 m. finansinei paramai – 2014 m. rugsėjo 15 d. paskelbti kvietimai teikti paraiškas finansinei paramai gauti.

2014 m. vartotojų asociacijų teikiamai finansinei paramai gautos ir užregistruotos 5 vartotojų asociacijų paraiškos, kurias įvertino Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo komisija. 2014 m. birželio 6 d. Teisingumo ministras priėmė sprendimą dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms skyrimo, kuriuo skirta finansinė parama 4 vartotojų asociacijų vykdomiems projektams ir priemonių programoms. Sudarytos sutartys dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo.

2014 m. rugsėjo 15 d. buvo paskelbtas kvietimas teikti paraiškas finansinei paramai gauti pagal priemonių programos prioritetinę kryptį „Priemonių, susijusių su euro įvedimu, įgyvendinimas skatinant sąžiningą kainų perskaičiavimą“. Gautos ir registruotos 2 vartotojų asociacijų paraiškos, kurias įvertino Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo komisija. 2014 m. lapkričio 21 d. Teisingumo ministras priėmė sprendimą dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms skyrimo, kuriuo skirta finansinė parama 2 vartotojų asociacijų vykdomiems projektams ir priemonių programoms. Sudarytos sutartys dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo.

Vartotojų asociacijos, vykdančios priemonių programas, susijusias su euro įvedimu, skatinant sąžiningą kainų perskaičiavimą kiekvieną mėnesį teikė informaciją apie atliktus stebėsenos rezultatus prekių ir paslaugų teikimo vietose. Kadangi šių programų pabaiga yra 2015 m. sausio 31 d., galutinių ataskaitų įvertinimas bus atliktas 2015 m.

## 12. Programos įgyvendinimo rezultatai (vertinimo kriterijų įvykdymas)

## 2014 M. VERTINIMO KRITERIJŲ SUVESTINĖ

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	2014 m. planas	2014 m. įvykdymas	Įvykdymo proc.
3.	(R-02 001-01-01) Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos taikiai išspręstų vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų dalis nuo bendro išnagrinėtų ginčų skaičiaus, padidėjimas palyginus su praėjusiais m., proc. – 1.	1 proc.	2 proc.	200 proc.
4.	(R-02 001-01-02) Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimų, priimtų išnagrinėjus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ne teismo tvarka, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti arba patenkinti iš dalies, įvykdymo padidėjimas, palyginti su praėjusiais m., proc. – 1.	1 proc.	28 proc.	2800 proc.
5.	(R-02 001-01-03) Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc.	55 proc.	61 proc.	111 proc.
6.	(P-02 001-01-01-01) Priimtų nutarimų dėl vartojimo sutarčių nesažiningų sąlygų taikymo skaičius, vnt.	130	184	142 proc.
7.	(P-02 001-01-01-02) Tarnybos teismui pareikštų ieškinių ar pareiškimų (skundų) vartotojų viešajam interesui ginti skaičius, vnt.	5	5	100 proc.
8.	(P-02 001-01-01-03) Tarnybos nutarimų, priimtų dėl nesažiningos komercinės veiklos ir reklamos skaičius, vnt.	45	59	131 proc.
9.	(P-02 001-01-01-04) Verslininkų, žinančių kur gauti informaciją apie vartotojų teisių apsaugą skaičius, proc.	70 proc.	90 proc.	128 proc.
<b>Tarnybos 2014 m. metiniame veiklos plane numatyti vertinimo kriterijai</b>				
10.	Konsultacijų verslo subjektams skaičiaus didėjimas palyginti su praėjusiais metais, proc.	1 proc.	75 proc.	7500 proc.
11.	Vykdytų visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonių skaičius žiniasklaidoje, vnt.	210	311	148 proc.
12.	Vartotojų teisių direktyvos nuostatų viešinimas šalies ir regionų žiniasklaidoje	20	24	120 proc.
13.	Įvykdytos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos 2014 metų įgyvendinimo priemonės, 100 proc.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
14.	Laiku pateiktos pastabos ir pasiūlymai dėl kitų institucijų pateiktų derinti teisės aktų projektų.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
15.	Laiku pateiktos išvados teismams pagal visus gautus teismų prašymus.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
16.	Atlikta vartojimo sutarčių stebėseną (monitoringas).	11	12	109 proc.
17.	Suteiktų konsultacijų dalis nuo gautų vartotojų ir kitų asmenų pasiteiravimų, įvykdymas 100 proc.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
18.	Išnagrinėtų Produktų saugos įstatymo ir Maisto įstatymo pažeidimo bylų dalis nuo einamaisiais metais turimų bylų, proc.	80 proc.	96 proc.	116 proc.
19.	Apibendrinta ir tarnybos interneto svetainėje paskelbta	100 proc.	100 proc.	100 proc.

	valstybės ir savivaldybių institucijų pateikta informacija pagal Informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarkos aprašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. sausio 23 d. nutarimu Nr. 61“ Dėl informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarkos aprašo patvirtinimo“.			
20.	Įgyvendintų tarptautinių bendradarbiavimo projektų ir kitų bendrosios veiklos priemonių skaičius.	1	2	200 proc.
21.	Europos Sąjungos darbo grupių ir komitetų pasitarimų, susitikimų, kuriuose dalyvavo Tarnybos atstovai, skaičius.	30	50	167 proc.
22.	Kokybės vadybos sistemos vidaus auditų planavimo dokumentų skaičius. 1 vnt.	1	1	100 proc.
23.	Atlikta kokybės vadybos sistemos vertinamoji analizė. 1 vnt.	1	1	100 proc.
24.	Europos vartotojų centre išnagrinėtų vartotojų skundų dalis nuo turėtų skundų, įvykdymas 70 proc.	70 proc.	66 proc.	94 proc.
25.	Europos vartotojų centre gautų ir atsakytų informacinių paklausimų dalis nuo turėtų paklausimų, įvykdymas 100 proc.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
26.	Europos vartotojų centro viešinimo ir informavimo priemonių (suorganizuotų seminarų, parengtų publikacijų internete, spaudoje, reportažų radijuje, televizijoje) skaičius.	40	181	450 proc.
27.	Dalyvavimas Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) susitikimuose.	2	6	300 proc.
28.	Dalyvavimas bendruose Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) projektuose su kitų valstybių Europos vartotojų centrais.	4	4	100 proc.
29.	Įvertintos programų įgyvendinimo ir projektų lėšų panaudojimo ataskaitos.	100 proc.	<i>Įvertinta bus 2015 m. vasario mėn.</i>	
30.	Įvykdyta Lietuvos visuomenės informavimo apie euro įvedimą ir komunikacijos strategijoje Tarnybai priskirta veikla (viešinimo kompanija „Sąžiningas kainų perskaičiavimas“), įvykdymas 100 proc.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
31.	Suteiktų konsultacijų dalis nuo gautų pasiteiravimų euro įvedimo klausimais, įvykdymas – 100 proc.	100 proc.	100 proc.	100 proc.
32.	Kas mėnesį nuo privalomo kainų nurodymo litais ir eurai pradžios nustatytu periodiškumu skelbiama informacija apie vartotojų nusiskundimus, susijusius su euro įvedimu, sudarant dažniausių pažeidimų bei pažeidėjų sąrašus, įvykdymas – 100 proc.	100 proc.	100 proc.	100 proc.

### ***Paaškinimai dėl nepasiektų ar viršytų vertinimo kriterijų reikšmių***

*1. Pardavėjų, paslaugų teikėjų, vykdančių Tarnybos sprendimus, priimtus išnagrinėjus pardavėjų, paslaugų teikėjų ir vartotojų ginčus ne teismo tvarka, skaičiaus padidėjimas, proc.*

Gavusi vartotojo prašymą išnagrinėti tarp jo ir pardavėjo, paslaugos teikėjo kilusį ginčą vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, Tarnyba pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui sutaikinti ir siūlo ginčą spręsti taikiai. Jeigu užbaigti ginčą taikiai susitarimu nepavyksta, Tarnyba priima sprendimą dėl ginčo. Vartotojų teisių apsaugos įstatymas nustato, kad ginčus nagrinėjanti institucija (šiuo atveju – Tarnyba), išnagrinėjusi vartotojo prašymą, priima vieną iš šių sprendimų: 1) patenkinti vartotojo reikalavimą, 2) iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimą, 3) atmesti vartotojo prašymą.

Iš viso 2014 m. Tarnyboje buvo priimti 527 nutarimai, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti arba patenkinti iš dalies, iš kurių buvo įvykdyta 67 proc. nutarimų.

Lyginant 2014 ir 2013 metų duomenis, Tarnybos priimamų nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai buvo patenkinti arba patenkinti iš dalies, įvykdymo procentas padidėjo 28 proc. Manytina, kad šio kriterijaus padidėjimas sietinas su Tarnybos konsultacijų, teisės aktų nuostatų išaiškinimu, verslo subjektams aktualios informacijos pateikimu, sprendžiant tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugos tiekėjų kilusius ginčus. Verslo subjektai, gavę išsamų ginčo situacijos įvertinimą, Tarnybos sprendimo ir teisės aktų nuostatų paaiškinimą, pripažįsta teisės aktuose numatytas vartotojo teises bei Tarnybos sprendimų pagrįstumą. Pažymėtina, kad Tarnyboje buvo gauta nemažai vartotojų prašymų dėl kelių įmonių, kurios vartotojų prašyme keliamus reikalavimus įvykdydavo iki nutarimo priėmimo arba po Tarnybos komisijos priimto sprendimo.

*2. Taikiai išspręsti vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčai, proc. nuo bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka nagrinėtų ginčų skaičiaus.*

Gavusi vartotojo prašymą išnagrinėti tarp jo ir pardavėjo (paslaugos teikėjo) kilusį ginčą vartotojų ginčų sprendimo ne teismo tvarka, Tarnyba pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui (paslaugų teikėjui) sutaikinti ir kreipiasi į pardavėją (paslaugų teikėją) paaiškindama teisės aktų nuostatas bei siūlydama ginčą spręsti taikiai. 2014 m. Tarnyboje ne teisme tvarka buvo išnagrinėtas 1421 ginčas, iš jų – 494 ginčai išspręsti taikiai, t. y. 37 proc. nuo visų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėtų ginčų skaičiaus, 2 proc. daugiau, nei tuo pačiu laikotarpiu 2013 m.

Pažymėtina, kad Tarnyboje buvo gauta nemažai vartotojų prašymų dėl kelių įmonių, kurios vartotojų prašyme keliamus reikalavimus įvykdydavo iki nutarimo priėmimo arba po Tarnybos komisijos priimto sprendimo.

*3. Priimtų nutarimų dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo skaičius, vnt.*

2014 m. Tarnybos veiklos plane buvo numatyta priimti 130 nutarimų dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo. Šis rodiklis buvo viršytas – Tarnyba priėmė 184 nutarimus. Pažymėtina, kad Tarnyba nagrinėja vartojimo sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, kai vartotojai pateikia tokį prašymą, kai kitos institucijos persiunčia gautą vartotojo prašymą dėl sutarties įvertinimo, taip pat kai nagrinėjant vartotojų prašymus vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, tikslinga išnagrinėti ir sudarytą vartojimo sutartį, taip pat nagrinėjamos sutartys vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu pagal tais metais atliekamą atitinkamos srities vartojimo sutarčių monitoringą. Be to, vertinamos verslo subjektų iniciatyva pateiktos sutartys prieš jas pateikiant vartotojams pasirašyti, taip pat kai teismai kreipiasi dėl išvados pateikimo dėl vartojimo sutarties sąlygų. Taigi Tarnybos priimtų nutarimų dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo skaičius iš esmės priklauso nuo vartotojų, verslo subjektų ir teismų kreipimusi dėl vartojimo sutarčių sąlygų įvertinimo.

*4. Tarnybos nutarimų, priimtų dėl nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skaičius, vnt.*

2014 m. Tarnybai buvo numatyta priimti 45 nutarimus dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo bei Reklamos įstatymo nuostatų pažeidimo, tačiau Tarnyba, vykdydama Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų bei Reklamos įstatymo nuostatų laikymosi priežiūrą, išnagrinėjo ir priėmė sprendimus 59 bylose. Dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo priimta 16 nutarimų, dėl Reklamos įstatymo pažeidimo priimti 43 nutarimai. Pažymėtina, jog sprendimų skaičius 2014 m. padidėjo tiek reklamos, tiek nesąžiningos komercinės veiklos srityje.

Šią aplinkybę galimai lėmė 2013 m. rugpjūčio 1 d. įsigalioję Reklamos įstatymo pakeitimai, pagal kuriuos Tarnybai priskirta šio įstatymo 13 straipsnyje nustatytų reikalavimų įgyvendinimo priežiūra bei aktyvus informacijos, kaip elgtis, jei vartotojas be savo sutikimo ar prašymo gauna reklamą telefonu, elektroniniu paštu, skleidimas.

*5. Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc.*

Nuomonių tyrimų bendrovės „Vilmorus“ apklausos duomenimis, 2014 m. vartotojų, žinančių kur kreiptis, jeigu pardavėjas ar paslaugos teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius, skaičius sudaro 61 proc. visų vartotojų.

Ataskaitiniu laikotarpiu bendras rodiklis yra šešiais procentiniais punktais didesnis nei planuota, o 2013 m. šis rodiklis buvo 53 proc. Šio rodiklio viršijimui turėjo įtakos įsteigtas Tarnybos Regioninės veiklos koordinavimo skyrius ir šio skyriaus specialistų veikla Lietuvos apskrityse, taip pat aktyvi Tarnybos teikiamos informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais sklaida.

*6. Verslininkų, žinančių kur gauti informaciją apie vartotojų teisių apsaugą dalis, proc.*

Nuomonių tyrimų bendrovės „Vilmorus“ apklausos duomenimis, 2014 m. verslininkų, žinančių kur gauti informaciją apie vartotojų teisių apsaugą, skaičius sudaro 90 proc. visų verslininkų.

Ataskaitiniu laikotarpiu bendras rodiklis yra 20 proc. didesnis nei planuota. Tarnyba 2014 m. intensyviai konsultavo, teikė informaciją ūkio subjektams įvairiomis žiniasklaidos priemonėmis apie pasirengimą euro įvedimui Lietuvoje, teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisių apsaugą. Atsižvelgiant į tai, kad euro įvedimo laikotarpiu buvo plačiai skleidžiama informacija, susijusi su vartotojų teisių apsauga, teisės aktuose įtvirtintais reikalavimais, tai turėjo įtakos šio rodiklio didėjimui.

*7. Vykdytų visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonių skaičius žiniasklaidoje, vnt.*

Vykdytą visuomenės informavimą 2013 m. buvo vadovaujama Tarnybos Viešųjų ryšių 2012 – 2014 m. strategija patvirtinta Tarnybos direktoriaus 2012 m. vasario 2 d. įsakymu Nr. 1-26.

Apklausų duomenys rodo, kad pagrindiniai informacijos šaltiniai apie vartotojų teises yra televizija (71 proc.), internetas (41 proc.), respublikinis radijas (30 proc.) ir respublikinė spauda (15 proc.). Atsižvelgdama į tai Tarnyba, skleisdama visuomenei informaciją apie vartotojų teises, glaudžiai bendradarbiavo su šalies ir regionų žiniasklaidos priemonėmis. 2014 m. Tarnybos darbuotojai dalyvavo 36 radijo ir 63 televizijos laidose vartotojams ir verslininkams aktualiais klausimais. Pagal Tarnybos pateiktą medžiagą šalies ir regionų spaudoje išspausdinti 68 straipsniai, taip pat 144 straipsniai bei informaciniai pranešimai paskelbti šalies interneto naujienų portaluose. Įvykdytų visuomenės informavimo vartotojų teisių apsaugos klausimais priemonių skaičius žiniasklaidoje (radijas, televizija, spauda, internetas) – 311 (buvo planuojama 210). Iš jų 24 visuomenės informavimo priemonės apie teisės aktus, priimtus įgyvendinant Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2011/83/ES. Be to, Tarnybos interneto tinklapyje 2014 m. parengti ir paskelbti

66 pranešimai vartotojams ir verslininkams apie Tarnybos veiklą, priimtus svarbiausius nutarimus, tarptautinę veiklą, priimtus Europos Sąjungos ir Lietuvos teisės aktus ar jų pakeitimus vartotojų teisių apsaugos srityje.

Prasidėjus pasirengimo euro įvedimui laikotarpiui, 2014 m. antrame pusmetyje gerokai padidėjo Tarnybos veiklos šioje srityje viešinimas. Būtent dėl intensyvaus euro įvedimo viešinimo žiniasklaidoje 2014 m. nustatytų priemonių žiniasklaidoje planas buvo viršytas ir įvykdytas 148 proc.

#### 8. Konsultacijų verslo subjektams skaičiaus didėjimas palyginti su praėjusiais metais, proc.

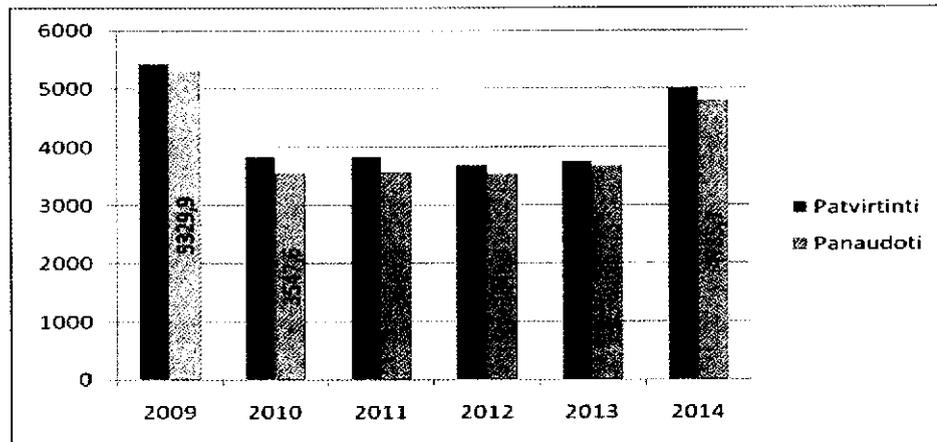
2014 m. verslo subjektams buvo suteiktos 1223 konsultacijos, tuo tarpu 2013 m. – 695 konsultacijos, t. y. 2014 m. verslo subjektams suteikta 75 proc. daugiau konsultacijų nei 2013 m. Besikreipiančiųjų patogumui konsultacijos buvo teikiamos raštu, telefonu, el. paštu ir žodžiu. Numatyti tikslų verslo subjektams suteiktų konsultacijų skaičių yra sudėtinga dėl tiksliai neprognozuojamo verslo subjektų informacijos poreikio ir verslo subjektų aktyvumo kreipiantis į Tarnybą. Pažymėtina, kad pagrindinės priežastys galėjusios lemti konsultacijų verslo subjektams skaičiaus didėjimą yra nuo 2014 m. birželio 13 d. įsigalioję Civilinio kodekso ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimai, kurie buvo padaryti perkeliant 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių nuostatas bei konsultacijos suteiktos dėl euro įvedimui keliamų reikalavimų laikymosi. Pažymėtina, kad Tarnyba 2014 m. vien euro įvedimo klausimais suteikė 436 konsultacijas verslo subjektams. Tokį ūkio subjektų aktyvumą įtakojo teisės aktuose įtvirtintas reikalavimas nuo 2014 m. rugpjūčio 22 d. kainas pradėti rodyti dviem valiutomis. Įvertinus tai, kad nuo 2015 m. sausio 1 d. euras tapo galiojančia valiuta bei tai, kad pagrindiniai euro įvedimą reglamentuojantys teisės aktai buvo priimti 2014 m. bei su jų reikalavimais verslo subjektai jau supažindinti, manytina, kad 2015 m. konsultacijų skaičius euro įvedimo klausimais gali būti ženkliai mažesnis, tuo pačiu ir bendras konsultacijų verslo subjektams skaičius.

### 13. Programos asignavimų panaudojimas

Asignavimai	Patvirtinti (patikslinti) asignavimai, tūkst. litų	Panaudoti asignavimai, tūkst. litų	Asignavimų panaudojimas, procentais
<b>Iš viso asignavimų programai 02 001 Paslaugos gyventojams ir verslui</b>	<b>4987,0</b>	<b>4785,7</b>	<b>96,0 proc.</b>

2014 m. Tarnybos vykdytos Programos „Paslaugos gyventojams ir verslui“ priemonėms įgyvendinti buvo skirta – 4987,0 tūkst. Lt, iš kurių panaudota – 4785,7 tūkst. Lt. 2014 m. Tarnyba 113,5 tūkst. Lt nepanaudojo darbo užmokesčio ir socialinio draudimo fondo lėšų, kadangi keliuose regionuose nebuvo laiku gautos reikalingos patalpos darbuotojų darbo vietoms įrengti, todėl Tarnyba neturėjo galimybių įdarbinti, kai kurių regionų darbuotojų, taip pat dėl darbuotojų kaitos, sergamumo, mokymosi atostogų bei suteiktų motinystės atostogų. Taip pat Tarnyba nepanaudojo 70,9 tūkst. Lt asignavimų skirtų išlaidoms prekėms ir paslaugoms: iš jų 21,4 tūkst. Lt komandiruotės išlaidoms dėl planuoto, bet neįvykusio seminaro, skirto Euro įvedimui Lietuvoje; 17,4 tūkst. Lt komunalinėms išlaidoms ir 32,1 tūkst. Lt kitoms paslaugoms, kadangi keliuose regionuose nebuvo laiku gautos reikalingos patalpos darbuotojų darbo vietoms įrengti ir paslaugų teikėjai už 2014 m. gruodžio mėnesio suteiktas paslaugas sąskaitas pateikė 2015 m. sausio mėnesį. 2014 m. gruodžio 29 d. VšĮ Europos vartotojų centras grąžino 16,9 tūkst. litų nepanaudotų lėšų likutį, kurį Tarnyba 2014 m. gruodžio 30 d. grąžino į valstybės išdo sąskaitą.

*Informacija apie Tarybos finansavimo dydžius ir pokytį nuo 2009 m. iki 2014 m., tūkst. Lt.*



## 14. Viešojo administravimo įstatymo nuostatų įgyvendinimas

### 14.1. Verslo subjektų konsultavimo veikla

2014 m. verslo subjektams buvo suteiktos 1223 konsultacijos, 2013 m. – 695 konsultacijos. Pastebėtina, kad ataskaitiniu laikotarpiu verslo subjektai dažniausiai kreipėsi konsultacijų dėl euro įvedimui keliamų reikalavimų laikymosi, vartojimo prekių ir paslaugų, taip pat nesąžiningos komercinės veiklos bei reklamos klausimais.

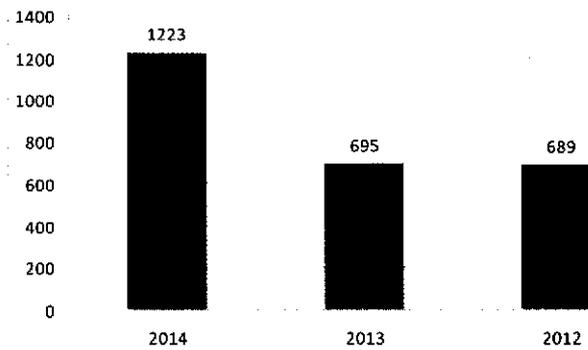
2014 m. suteiktos 436 konsultacijos verslo subjektams dėl euro įvedimui keliamų reikalavimų laikymosi, t. y. 35 proc. nuo visų suteiktų konsultacijų verslo subjektams. 82 proc. konsultacijų suteikta telefonu ir 18 proc. – el. paštu. Verslo subjektams buvo teikiama informacija dėl kainų nurodymo dviem valiutomis (litais ir eurai) reikalavimų laikymosi, perskaičiavimo bei apvalinimo taisyklių taikymo.

Vartojimo prekių ir bendrųjų paslaugų srityje suteiktos 328 konsultacijos: 55 proc. telefonu, 25 proc. el. paštu, 19 proc. raštu ir 1 proc. žodžiu.

2014 m. verslo subjektams suteiktos 248 konsultacijos nesąžiningos komercinės veiklos, reklamos, statybos ginčų srityse: 50 proc. telefonu, 34 proc. raštu, 16 proc. el. paštu. Lyginant su 2013 m. suteiktų konsultacijų skaičiumi, konsultacijų verslo subjektams skaičius padidėjo 14 proc. Didžiausią verslo konsultacijų dalį sudarė konsultacijos dėl Reklamos įstatymo nuostatų taikymo - 49 proc. Dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų suteikta 19 proc. iš visų suteiktų konsultacijų.

Energijos tiekimo ir komunalinių paslaugų teikimo vartotojams srityje teikiant metodinę pagalbą ūkio subjektams suteikta 21 konsultacija žodžiu, el. paštu, raštu, Tarybos interneto tinklalapyje paskelbta informacija dėl karšto vandens kokybės reikalavimų užtikrinimo, elektros tiekėjo informavimo, pastebėjus elektros energijos apskaitos prietaisų rodmenų netikslumus, prekių naudojamų atliekant remonto darbus garantijų, elektros energijos tiekimo atnaujinimo, po įsiskolinimo gražinimo, geriamojo vandens apskaitos prietaiso rodmenų tikslumo bei elektros energijos tiekimo sutarties nutraukimo tiekėjo iniciatyva.

*Suteiktų konsultacijų verslo subjektams dinamika 2012-2014 m.*



#### 14.2. Patikrinimai

Tarnyba, vadovaudamasi Tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1-21 „Dėl reklamos stebėsenos (monitoringo) 2014 m. patvirtinimo“, 2014 m. atliko paslėptos reklamos monitoringą. Paslėpta reklama yra ypatinga reklamos rūšis – jos įtaka vartotojų sprendimams daroma tokiu būdu, kurio vartotojai, nesuprasdami reklaminio skleidžiamos informacijos pobūdžio, gali neidentifikuoti. Informacija apie 2014 m. pasirinktą stebėsenos (monitoringo) sritį ir tikrinamų subjektų sąrašas paskelbtas Tarnybos interneto tinklalapyje. Tarnyba, pastebėjusi galimai paslėptą reklamą, teikė reklaminės veiklos subjektams konsultacijas, kad reklama, kuri dėl jos pateikimo formos gali būti neatpažinta kaip reklama, turi būti pažymėta žodžiu „Reklama“, bei siūlė reklamą pažymėti žodžiu „Reklama“, prašė pateikti reklaminės veiklos subjekto argumentus dėl skleidžiamos galimai paslėptos reklamos. Atsižvelgdami į Tarnybos rekomendacijas, reklaminės veiklos subjektai pakoregavo skleidžiamus straipsnius, reklamą pažymėjo žodžiu „Reklama“, pateikė savo argumentus, pagrindžiančius, jog skleidžiami straipsniai atitinka Reklamos įstatymo reikalavimus. Taigi Tarnyba pasiekė paslėptos reklamos stebėsenos (monitoringo) tikslą.

Tarnyba, vadovaudamasi Tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1-22 „Dėl Nesažiningos komercinės veiklos srities stebėsenos (monitoringo) 2014 m. patvirtinimo“ 2014 m. atliko galimai nesažiningos komercinės veiklos susietų komercinių pasiūlymų teikiant dovanas ar kitokią lygiavertę naudą srityje stebėseną (monitoringą), kurio metu siekiama išsiaiškinti, ar komercinės veiklos subjektai tinkamai laikosi Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 8 straipsnio 3 dalies 8 punkto nuostatų. Informacija apie 2014 m. pasirinktą stebėsenos (monitoringo) sritį ir tikrinamų subjektų sąrašas paskelbtas Tarnybos interneto tinklalapyje. Tarnyba, pastebėjusi galimus minėtos nuostatos pažeidimus, komercinės veiklos subjektams teikė konsultacijas, kurių metu nurodė, kad jei komercinės veiklos subjektas neturi įrodymų, kad vartotojas, gaudamas dovanų ar kitokios lygiavertės naudos už ją nesumoka pinigų arba nepatiria išlaidų, siūlytina pakeisti komercinio pasiūlymo tekstą pašalinant iš jo įspūdį, kad vartotojas gaus dovanų arba kitokios lygiavertės naudos, kai iš tiesų nėra jokios dovanos ar kitokios lygiavertės naudos, arba vartotojas gali reikalauti dovanų ar kitokios lygiavertės naudos tik sumokėjęs pinigų arba patyręs išlaidų. Vykdydami Tarnybos rekomendacijas, komercinės veiklos subjektai pasiūlymų tekstą pakeitė arba pašalino. Taigi Tarnyba pasiekė nesažiningos komercinės veiklos srities dėl susietų komercinių pasiūlymų teikiant dovanas ar kitokią lygiavertę naudą stebėsenos (monitoringo) tikslą.

#### 14.3. Dažniausiai pažeidžiamos teisės aktų nuostatos

Atsižvelgiant į vartotojų teisių apsaugos teisinį reglamentavimą ir Tarnybai priskirtą kompetenciją, Tarnybos veikloje pastebima, kad verslo subjektai dažniausiai pažeidžia Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, Reklamos įstatymo, Produktų saugos ir Maisto įstatymo nuostatas. Išsamesnė informacija pateikiama pridedamoje lentelėje (1 Priedas). Pastebėtina, jog už pažeidimus skiriamos tiek prevencinės, tiek poveikio priemonės: verslo subjektai informuojami apie jų vykdomus pažeidimus,

rengiami susitikimai ir konsultacijos, priimami Tarnybos nutarimai, Tarnybos tinklalapyje pateikiama aktuali informacija ir informacija apie Tarnybos sprendimų, taikių susitarimų nevykdymą, skiriamos baudos, kreipiamasi į teismą.

#### **14.4. Pasiūlymai keisti ar priimti naujus teisės aktus**

2014 m. Tarnybos specialistai įvairiose su vartotojų teisių apsauga susijusiose srityse nustatė teisės aktų keitimo ar naujų teisės aktų priėmimo poreikį. Dėl daugumos identifikuotų teisinio reguliavimo spragų su pasiūlymais buvo kreiptasi į atsakingas institucijas. Pastebėtina, jog į nemažai Tarnybos pastabų buvo atsižvelgta arba pateikti atsakingų institucijų vertinimai. Išsamesnė informacija pateikta pridedamoje lentelėje (2 Priedas).

### **15. Interesantų (klientų) skundai, atsiliepiami dėl Tarnybos veiklos**

#### *Kreipimaisi į ginčų komisiją, teismą*

2014 m. dėl Tarnybos nutarimų ar veiksmų teisėtumo ir pagrįstumo į Vyriausiąją administracinių ginčų komisiją kreipėsi 2 vartotojai, į Vilniaus miesto apylinkės teismą kreipėsi 1 pareiškėjas, o į Vilniaus apygardos administracinį teismą kreipėsi 25 pareiškėjai. Vyriausioji administracinių ginčų komisija vieno pareiškėjo skundą atmetė kaip nepagrįstą, kitą tenkino. Vilniaus miesto apylinkės teismas atmetė pareiškėjo skundą kaip nepagrįstą, Vilniaus apygardos administraciniame teisme 7 pareiškėjų skundai buvo atmesti kaip nepagrįsti, kitų 18 pareiškėjų skundų nagrinėjimas tęsiamas.

#### *Anoniminės asmenų apklausos*

Vadovaujantis Tarnybos direktoriaus patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Tarnyboje taisyklėmis, ne rečiau kaip kartą per metus organizuojama anoniminė asmenų apklausa, siekiant įvertinti ir gerinti Tarnyboje vykdomą asmenų prašymų nagrinėjimą ir atvykusių asmenų aptarnavimą. Atliekant 2014 m. anoniminę apklausą, asmenims pateiktose anoniminės aptarnavimo kokybės vertinimo anketose, buvo siekta sužinoti: ar asmenys pakankamai informuoti apie Tarnybos darbo laiką ir ar šis laikas jiems patogus; ar asmenys aptarnaujami greitai, mandagiai ir kvalifikuotai; ar asmenis tenkino atsakymų pateikimo terminai; ar jie buvo informuoti apie Tarnyboje nagrinėjamo klausimo, ginčo sprendimo eigą. Taip pat buvo prašoma pateikti pastabas ar pasiūlymus, susijusius su Tarnybos veikla. Įvertinus apklausos rezultatus, nustatyta, jog didžioji dalis atsakymus pateikusių asmenų žino Tarnybos darbo laiką ir jis jiems patogus, asmenys yra patenkinti aptarnavimo kokybe ir atsakymo į jų prašymą (skundą) pateikimo terminais, taip pat buvo tinkamai informuoti apie klausimo ar prašymo nagrinėjimo eigą. Į klausimus atsakę išreiškė padėkas Tarnybos darbuotojams už malonų aptarnavimą bei siūlė Tarnybos darbuotojus skatinti už sąžiningumą ir jautrų požiūrį sprendžiant problemas. Visgi pastebėtina, kad dažniausiai nuomonę apie Tarnybos veiklą linkę išreikšti asmenys, kurių prašymai, skundai buvo nagrinėjami Tarnyboje.

### **16. Korupcijos prevencija**

Siekiant užtikrinti teisėtą bei viešą interesų grupių dalyvavimą Teisingumo ministerijos valdymo srities institucijų rengiamų teisės aktų projektų rengimo procese, Tarnyboje rengiami teisės aktų projektai, vadovaujantis Tarnybos darbo reglamento 228 punktu, derinami su visuomene ir suinteresuotomis institucijomis juos viešinant Seimo teisės aktų informacinės sistemos (TAIS) Projektų registravimo posistemėje.

Tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai išklausė Lietuvos viešojo administravimo instituto organizuotą pranešimą dėl valstybės tarnautojų profesinės etikos principų ir korupcijos prevencijos viešajame sektoriuje.

### III. 2014 METŲ AKTUALIOS PROBLEMOS IR JŲ SPRENDIMO BŪDAI

#### 1 problema. Dėl nepageidaujamos reklamos siuntimo.

Pažymėtina, kad 2014 m. 6,5 kartų padidėjo skundų dėl be vartotojo sutikimo siunčiamos reklamos. Tai sudaro 76 procentus visų dėl galimų Reklamos įstatymo pažeidimų pateiktų vartotojų skundų. Atsižvelgiant į tai, siūlytina patvirtinti gaires dėl mažareikšmiškumo Reklamos įstatymo bylose, nustatančius pagrindinius faktų pripažinimo mažareikšmiais požymius, kuriais vadovaudamasi Tarnyba vertina, ar Reklamos įstatymo pagrindu Tarnybai pateiktame pranešime (skunde) nurodyti faktai yra mažareikšmiai, nedarantys žalos Reklamos įstatymo saugomiems interesams. Šios gairės kiekvienu atveju atliekant konkrečių faktinių aplinkybių vertinimą padės Tarnybai spręsti, ar pranešime (skunde) nurodyti faktai yra mažareikšmiai.

#### 2 problema. Dėl viešojo intereso gynimo.

Tarnyba, gindama vartotojų viešąjį interesą dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, pastebėjo, jog kyla problemų užtikrinant įsiteisėjusio teismo sprendimo vykdymą (UAB „P–Parkas“ nevykdant įsiteisėjusio Vilniaus apygardos teismo sprendimo, ir Tarnybai su vykdomuoju raštu kreipusis į antstolį, antstolis nurodė, jog šis teismo sprendimas negali būti vykdomas priverstine tvarka, kadangi jis yra savaime besirealizuojantis). Dėl šios priežasties, Tarnyba kreipėsi į Teisingumo ministeriją su prašymu pateikti nuomonę, ar Civilinio proceso kodekse įtvirtintas teismo sprendimų vykdymo reglamentavimas užtikrina tokio pobūdžio (viešojo intereso gynimo dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo) teismų priimtų sprendimų vykdymą.

#### 3 problema. Dėl prekybos socialiniuose interneto portaluose.

Pastebėtos vartotojams kylančios problemos specifinėje vis populiarėjančioje prekybos erdvėje – socialiniuose tinklalapiuose (ypatingai [www.facebook.com](http://www.facebook.com)).

Atsižvelgiant į tai, kad kilus ginčui tarp vartotojo ir pardavėjo, vykdančio komercinę veiklą socialiniuose tinklalapiuose, vartotojas Tarnybai dažniausiai pateikia tik bankinio pavedimo išrašą, kuriame yra nurodyti pardavėjo vardas ir pavardė, tačiau nenurodyti kontaktai, kuriais būtų galima susisiekti su pardavėju, todėl siūlytina skatinti Tarnybos ir Gyventų registro tarnybos bei Valstybinės mokesčių inspekcijos bendradarbiavimą, siekiant nustatyti, ar pardavėjai yra įregistravę savo vykdomą komercinę veiklą bei norint sužinoti pardavėjo gyvenamąją, ar verslo registracijos vietą. Taip pat tikslinga plėtoti vartotojų švietimą dėl šios vis aktualėjančios apsipirkimų portalų rūšies.

#### 4 problema. Dėl energetikos sektoriaus problemų.

Dažniausia buitiniams vartotojams kylančios problemos yra karšto vandens ir geriamojo vandens sunaudojimo normatyvų taikymas, faktiškai suvartoto karšto ir geriamojo vandens kiekio nustatymo galimybė po praėjusių atsiskaitymo laikotarpių, mokesčių už pastato bendrojo naudojimo objektų priežiūros ir (ar) remonto darbus pagrįstumas bei mokesčio už atliekų surinkimo ir tvarkymo paslaugas kai faktiškai namų valdoje vartotojas negyvena.

Tarnyba, atsižvelgdama į buitiniams vartotojams kylančias problemas, siūlė keisti šilumos ir karšto vandens tiekimo teisinį reglamentavimą, pavyzdžiui, parengiant atskiras Karšto vandens tiekimo ir vartojimo taisykles ir Šilumos tiekimo ir vartojimo taisykles. Teikė pastabas ir pasiūlymus Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo ir Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros naudojimo ir priežiūros taisyklių projektams. Taip pat atsižvelgdama į dažniausiai buitiniams vartotojams kylančias problemas siūlys tobulinti savivaldybių atliekų surinkimo ir tvarkymo paslaugas reglamentuojančius teisės aktus bei Butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios nuosavybės administravimo pavyzdinius nuostatus.

#### IV. PLANUOJAMO LAIKOTARPIO VEIKLOS PRIORITETAJAI

1. 2013 m. gegužės 21 d. buvo priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo (toliau – Direktyva dėl vartotojų AGS), kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB. Naujoji Direktyva dėl vartotojų AGS apims visus alternatyvius ginčų sprendimo procesus Europos Sąjungos lygiu. Taigi, kiekvienos valstybės narės kiekvienoje rinkos srityje (kelionių, bankinių paslaugų, maisto ir t.t.) bus AGS procedūra, skirta spręsti iš sutarčių kylančius ginčus. Tarnyba, kaip ir visos AGS institucijos, atsižvelgiant į naująją direktyvą, privalės atitikti tuos pačius kokybės kriterijus ir sprendžiant ginčus veikti teisingai, efektyviai, nepriklausomai ir nešališkai.

Pažymėtina, kad Direktyvos dėl vartotojų AGS 13 straipsnyje numatyta pareiga verslininkams informuoti vartotojus apie galimybę spręsti ginčus alternatyviose ginčų sprendimo institucijose. Siekiant įgyvendinti šį reikalavimą, Tarnybai tikslinga parengti informacinį pranešimą pardavėjams ir paslaugų teikėjams, nurodant visą informaciją, kurią būtina pateikti vartotojams apie alternatyvų ginčo sprendimą. Verslininkai turėtų būti tinkamai susipažinę su AGS procedūromis, kad galėtų suteikti vartotojui tinkamą informaciją. Vartotojas gavęs informaciją labiau pasitikės pardavėju ar paslaugų teikėju ir bus užtikrintas, kad iškilus ginčui turės galimybę ginčą spręsti ikiteisminėje institucijoje. Informacijos suteikimas skatina vartojimą, ypatingai užsisakant prekes užsienyje. Taip pat tikslinga teikti siūlymus pardavėjams ir paslaugų teikėjams internetiniuose puslapiuose patalpinti vieningas AGS informacines ikonėles, kurias paspaudus vartotojas būtų nukreipiamas tiesiai į alternatyvią ginčų sprendimo procedūrą vykdančios institucijos interneto svetainę, priklausomai nuo sektoriaus, kuriame parduodama prekė ar teikiama paslauga.

2. Nuo 2016 m. sausio 9 d. bus taikomos 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB, nuostatos. Siekiant pasirošti tinkamam ir sklandžiam minėto reglamento taikymui, Tarnyba per 2015 metus parengs reikalingų teisės aktų projektus.

3. 2014 m. birželio 13 d. įsigaliojus Civilinio kodekso ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimams, kurie buvo padaryti perkeltant 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių nuostatas, sugriežtinti informacijos vartotojams teikimo reikalavimai sudarant nuotolines sutartis ir sutartis ne prekybos patalpose. Taip pat įtvirtinta verslininkų atsakomybė už informacijos pateikimo reikalavimų nesilaikymą, užsakytų prekių nepristatymą laiku, pinigų negražinimą vartotojui per 14 dienų. Tarnyba, siekdama užtikrinti teisės aktuose nustatytų reikalavimų laikymąsi, 2015 m. planuoja vykdyti interneto tinklalapių, siūlančių įsigyti vartojimo prekes ir paslaugas, stebėseną, bei taikyti Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytą atsakomybę už nustatytus pažeidimus. Prireikus galėtų būti siūloma tobulinti šios srities priežiūrą reguliuojančius teisės aktus.

4. Pagal 2009 m. lapkričio 30 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1223/2009 dėl kosmetikos gaminių (toliau – Reglamentas) 20 straipsnį, Europos Komisija įpareigojama Europos Parlamentui ir Tarybai pateikti ataskaitą apie bendraisiais kriterijais pagrįstą teiginių vartojimą. Taigi valstybės narės Europos Komisijai turi pateikti savo veiklos kontroliuojant Reglamento 20 straipsnio laikymąsi rezultatus. Atsižvelgdama į tai ir vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. birželio 26 d. nutarimo Nr. 600 2.4 punktu, Tarnyba 2015 m. rinks informaciją apie bendraisiais kriterijais pagrįstą teiginių vartojimą pagal Reglamento 20 straipsnį ir pateiks šiuos duomenis atsakingai institucijai – Sveikatos apsaugos ministerijai.

5. Tarnyba 2015 m. vykdys pasirinktos srities – informacijos apie avalynės kainos pranašumą – komercinės veiklos stebėseną (monitoringą), kurios metu bus tikrinama, ar bendrovės nepažeidžia Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme įtvirtintų nuostatų. Pastebėjus galimus pažeidimus bus imamasi priemonių prevencinėmis priemonėmis pašalinti iš rinkos galimai Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme nustatytų reikalavimų neatitinkančius komercinės veiklos požymius.

6. Tarnyba 2015 m. vykdys kosmetikos gaminių reklamos stebėseną (monitoringą), kurios metu bus tikrinama, ar bendrovės nepažeidžia Reklamos įstatyme įtvirtintų nuostatų. Pastebėjus

galimus pažeidimus bus imamasi priemonių prevencinėmis priemonėmis pašalinti iš rinkos galimai Reklamos įstatyme nustatytų reklamos naudojimo reikalavimų neatitinkančią reklamą.

7. Tarnyba 2015 m., vadovaudamasi Tarnybos direktoriaus 2011 m. lapkričio 28 d. įsakymu Nr. 1-614 patvirtintomis Tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) taisyklėmis savo iniciatyva įvertins geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sutarčių nesąžiningas sąlygas, siekdama nustatyti, ar šiose sutartyse naudojamos sąlygos nepažeidžia vartotojų teisių ir ar atitinka teisės aktų nuostatas. Pastebėjus galimus pažeidimus bus kreipiamasi į ūkio subjektą, siūlant ištaisyti neatitikimus, o neatsižvelgus į Tarnybos siūlymus, bus svarstoma galimybė kreiptis į teismą.

8. Tarnyba, vadovaudamasi Tarnybos direktoriaus 2011 m. vasario 24 d. įsakymu Nr. 1-24 patvirtintomis Šilumos tiekėjų sąskaitų (mokėjimų už šilumą pranešimų), teikiamų buitiniams šilumos vartotojams, vertinimo taisyklėmis, vykdys šilumos tiekėjų teikiamų buitiniams šilumos vartotojams sąskaitų (mokėjimų už šilumą pranešimų) už suvartotą šilumos energiją stebėseną (monitoringą), siekdama nustatyti ar šilumos tiekėjų teikiamos sąskaitos (mokėjimo už šilumą pranešimai) atitinka šilumos tiekimą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytus reikalavimus ir nepažeidžia vartotojų teisių.

9. Tarnyba, kaip ir 2014 m., sieks orientuotis į vartotojų viešojo intereso gynimą teisme, tuo atveju, kai pardavėjo ar paslaugų teikėjo veiksmai pažeidžia bendruosius vartotojų interesus ir yra nesąžiningi vartotojų atžvilgiu.

10. 2015 m. sausio 1 d. Lietuva tapo pilnateise Ekonominės ir pinigų sąjungos nare. Lietuvoje ėmė cirkuliuoti nauja valiuta – euras. Tarnyba ir 2015 m. koordinuos Euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymo 29 straipsnyje įtvirtintų priežiūros institucijų veiklą kainų nurodymo dviem valiutomis laikotarpiu. Nacionalinio euro įvedimo plane bei Lietuvos nacionalinės informavimo apie Euro įvedimą ir komunikacijos strategijoje pagrindinis dėmesys telkiamas į vartotojų apsaugą ir visuomenės informavimą, siekiant apsaugoti vartotojus bei jų ekonominius interesus nuo piktnaudžiavimo euro įvedimu. Nacionalinio euro įvedimo plano įgyvendinimo priemonių plane numatytos priemonės, kurias įgyvendins Tarnyba: konsultuos vartotojus, vartotojų asociacijas ir verslo subjektus dėl kainų nurodymo būdų; pagal kompetenciją nagrinės fizinių ir juridinių asmenų skundus, pareiškimus ir ginčus, susijusius su euro įvedimu ir analizuos ir apibendrins iš priežiūros institucijų gautą informaciją apie vartotojų skundus bei nustatytus pažeidimus ir teiks ją Lietuvos Respublikos Vyriausybei; skelbs interneto svetainėje informaciją apie vartotojų nusiskundimus, susijusius su euro įvedimu, sudarys dažniausių pažeidimų ir pažeidėjų sąrašą.

11. Tarnyba vykdys priemones, numatytas 2015 m. įgyvendinant Valstybinę vartotojų teisių apsaugos 2015-2018 m. strategiją.

## V. SANTRAUKA

Tarnyba, įgyvendindama 2014 m. veiklos plane numatytas priemones, vykdė aktualiausių vartojimo sričių stebėseną: paslėptos reklamos monitoringą, atliko galimai nesąžiningos komercinės veiklos susietų komercinių pasiūlymų teikiant dovanas ar kitokią lygiavertę naudą srityje monitoringą, taip pat vertindama šilumos tiekėjų teikiamas buitiniams šilumos vartotojams sąskaitas (mokėjimo pranešimus) už šilumą, vykdė teikiamų buitiniams šilumos vartotojams sąskaitų (mokėjimo pranešimų) stebėseną, be kita ko, dujų (suskystintų naftos dujų, gamtinių dujų) srityje atliko vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo stebėseną. Taip pat Tarnyba, vadovaudamasi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 2 dalimi, atsižvelgdama į tai, kad tam tikrų įmonių neteisėtu neveikimu buvo padaryta žalos vartotojams ir manydama, kad tokiu būdu buvo pažeistas vartotojų viešasis (bendrasis) interesas, pateikė 5 ieškinius viešajam interesui ginti.

Tarnyba 2014 m. vykdydama Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų bei Reklamos įstatymo nuostatų laikymosi priežiūrą išnagrinėjo ir priėmė sprendimus 59 bylose. 2014 m. taip pat išnagrinėjo 36 bylas dėl Maisto įstatymo pažeidimo ir 60 bylų dėl Produktų saugos įstatymo pažeidimo. Komercinės veiklos subjektams skirtos baudos.

2014 m. Tarnyba toliau vykdė vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimą. Per 2014 m. Tarnyboje iš viso vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka buvo išnagrinėtas 1421 ginčas. 37 proc. ginčų nagrinėjimas baigtas pasiekus taikų ginčo šalių susitarimą. Ataskaitiniu laikotarpiu daugiausiai ginčų buvo išnagrinėta vartojimo prekių srityje – 52 proc., laisvalaikio paslaugų srityje išnagrinėta 17 proc., energijos, vandens sektoriaus bei statybos ir būsto priežiūros paslaugų srityje išnagrinėta 9 proc., bendrųjų vartotojams skirtų paslaugų srityje 4 proc., sveikatos paslaugų ir prekių srityje išnagrinėta 3 proc., transporto paslaugų sektoriuje išnagrinėta 3 proc., dėl kitų prekių ir paslaugų, kurios nepriskiriamos konkrečioms prekių, paslaugų grupėms, ataskaitiniu laikotarpiu taip pat išnagrinėta 9 proc. iš visų Tarnyboje nagrinėtų ginčų.

Vykdamas vartotojų ir kitų asmenų prašymų (skundų) pagal Viešojo administravimo įstatymą nagrinėjimą, 2014 m. Tarnyboje buvo išnagrinėta ir atsakyta į 1449 raštiškus asmenų prašymus (skundus). Daugiausiai – 43 proc. iš visų gautų ir atsakytų raštiškų prašymų buvo dėl vartojimo prekių srities, 21 proc. – dėl energetikos, vandens, statybos ir būsto paslaugų srities, 11 proc. dėl pašto paslaugų ir elektroninių ryšių srities. Konsultuojant vartotojus ir kitus asmenis, 2014 m. Tarnyboje buvo atsakyta į 11775 vartotojų ir kitų asmenų kreipimusis, pateiktus žodžiu, telefonu ir el. paštu.

2014 m. EVC teikė konsultacijas ir tarpininkavo sprendžiant vartotojų ginčus su pardavėju (paslaugos teikėju) dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose Europos Sąjungos valstybėse narėse. EVC gavo 248 vartotojų skundus. Daugiausiai skundų gauta dėl oro keleivių teisių pažeidimų (46,8 proc.), netinkamos kokybės prekių bei paslaugų (39,1 proc.) ir elektroninės prekybos (13,3 proc.), kitų sričių (0,8 proc.). Pagal šalis daugiausiai skundų EVC gavo dėl Latvijos (11 proc.), Jungtinės Karalystės (10 proc.), Italijos (9 proc.), Vokietijos (8 proc.), Latvijos (7 proc.), prekių pardavėjų ar paslaugų teikėjų. Kitų Europos Sąjungos šalių vartotojų prašymai dėl Lietuvos prekių pardavėjų ar paslaugų teikėjų sudarė 24 proc. visų gautų prašymų EVC.

2014 m. Tarnybos atstovai dalyvavo 50 užsienio valstybių rengiamuose susitikimuose vartotojų teisių apsaugos klausimais. Per 2014 m. Tarnybos atstovai dalyvavo Europos Sąjungos vartotojų bendradarbiavimo tinklo bendruose projektuose dėl automobilių nuomos problemų bei vartotojų teisių pažeidimų, susijusių su įvairių programų išmaniesiems prietaisams pirkimo. Taip pat Tarnyba vykdė Europos Komisijos koordinuojamą interneto naršymo kampaniją (sweep) susijusią su informacijos teikimu apie garantijas pagal 2014 m. įsigaliojusios Europos Sąjungos Vartotojų teisių direktyvos reikalavimus perkant elektronikos prietaisus. 2014 m. Europos Komisija organizavo keletą Elektroninio ginčų sprendimo komiteto, įsteigto pagal Europos Sąjungos reglamento Nr. 524/2013 dėl vartotojų elektroninio ginčų sprendimo bei šio reglamento taikymui kuriamos internetinės platformos ekspertų darbo grupės, susitikimų. Taip pat 2014 m. vyko kuriamos internetinės platformos bandymams ir pradiniais mokymams skirti susitikimai.

Tarnyba, pagal Nacionalinio euro įvedimo plano 901 punktą, kontroliavo ir koordinavo Euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymo 29 straipsnyje nurodytų institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje. Nuo 2014 m. rugpjūčio 22 d. prasidėjo privalomo kainų nurodymo dvejomis valiutomis laikotarpis, o priežiūros institucijos pradėjo vykdyti patikrinimus prekybos ir paslaugų teikimo vietose dėl Euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymo nuostatų tinkamo įgyvendinimo. Į Tarnybą 2014 m. kreipėsi 935 vartotojai bei verslo subjektai su įvairiais su euro įvedimu susijusiais klausimais. Ruošiantis euro įvedimui visoje Lietuvoje vyko nemokamų informacinių seminarų ciklas, kurio metu visose šalies savivaldybėse buvo surengti informaciniai seminarai vartotojams ir verslininkams euro įvedimo klausimais. Per seminarus Tarnybos, Finansų ministerijos, Lietuvos banko, Ūkio ministerijos ir kitų valstybės institucijų atstovai aiškino euro įvedimo privalumus vartotojams ir šalies ūkiui, dvejopo kainų nurodymo eurais ir litais reikalavimus, mokė kaip atpažinti grynuosius pinigus, apsaugoti nuo galimų sukčiavimo atvejų ir pan.

2014 m. Tarnybos Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus specialistai pradėjo darbą visose Lietuvos apskrityse. Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus specialistai aktyviai informavo ir konsultavo vartotojus bei verslo subjektus vartotojų teisių apsaugos klausimais, rengė informacinius seminarus vartotojams ir verslo subjektams. Apskrityse dirbantys specialistai, sprenddami vartotojams kylančias problemas, taip pat aktyviai bendradarbiavo su kitų vartotojų teises ginančių ir rinkos priežiūros funkcijas vykdančių valstybės institucijų regioniniais padaliniais.

Direktorius



Feliksas Petrauskas

**1 Priedas**

**Dažniausiai pažeidžiamos teisės aktų nuostatos**

Eil. Nr.	Pažeista teisės akto nuostata (teisės aktas, nuostata)	Pažeidimo priežastis	Pažeidimo mastas	Taikytos priemonės	
				Prevencinės	Poveikio
1.	Civilinio kodekso 6.189 straipsnis	Dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo	14		14 Priimti Tarybos komisijos nutarimai
2.	Civilinio kodekso 6.663 straipsnis	Dėl rangovo atliekamų darbų kokybės	18		18 Priimti Tarybos komisijos nutarimai
3.	Civilinio kodekso 6.357 straipsnis (pagal Civilinio kodekso redakciją, galiojusią iki 2014-06-13)	Teisės aktų nežinojimas (praleisti Civilinio kodekso nustatyti terminai kreiptis dėl sutarties nutraukimo, nepatiriant papildomų išlaidų). Įmonių piktnaudžiavimas padėtimi.	9 nutarimai	Siūloma kilusius ginčus spręsti taikiai	Jeigu bendrovės nevykdo Tarybos priimtų nutarimų apie tai viešai skelbiama Tarybos interneto tinklalapyje.
4.	Civilinio kodekso 6.317 straipsnis	Neperduoti vartotojų įsigyti daiktai per pardavėjo ir/ar teisės aktuose nurodytą laikotarpį	303 nutarimai	Taryba bendrovėms pateikė teisės aktų išaiškinimus bei siūlė kilusius ginčus spręsti taikiai	Jeigu bendrovės nevykdo Tarybos priimtų nutarimų apie tai viešai skelbiama Tarybos interneto tinklalapyje.
5.	Civilinio kodekso 6.228 <sup>6</sup> ir 6.353 straipsnis	Pardavėjai vartotojams nesuteikė valstybine kalba būtinios, teisingos ir visapusiškos informacijos apie parduodamą prekę	23 nutarimai	Taryba bendrovėms pateikė teisės aktų išaiškinimus bei siūlė kilusius	Jeigu bendrovės nevykdo Tarybos priimtų nutarimų apie tai viešai skelbiama

				ginčus spręsti taikiai	Tarybos interneto tinklalapyje.
6.	Civilinio kodekso 6.644, 6.672 straipsniai	Neatliktas darbas ir neperduotas jo rezultatas bendrovei nekomunikavus, pažeidimo priežastis nežinoma	17 nutarimų	Teikti teisės aktų išaiškinimai bei siūlyta kilusius ginčus spręsti taikiai	Jeigu bendrovės nevykdo Tarybos priimtų nutarimų apie tai viešai skelbiama Tarybos interneto tinklalapyje.
7.	Civilinio kodekso 6.228 <sup>10</sup> straipsnis	Apribota vartotojo teisė atsisakyti nuotolinės sutarties (pažeidimas galimai dėl skirtingai interpretuojamų Civilinio kodekso nuostatų)	53 nutarimai	Teikti teisės aktų išaiškinimai bei siūlyta kilusius ginčus spręsti taikiai	Jeigu bendrovės nevykdo Tarybos priimtų nutarimų apie tai viešai skelbiama Tarybos interneto tinklalapyje.
8.	Civilinio kodekso 6.363 straipsnis	Netinkamos kokybės daiktą nusipirkusio pirkejo teisės	86 nutarimai	Teikti teisės aktų išaiškinimai bei siūlyta kilusius ginčus spręsti taikiai	Jeigu bendrovės nevykdo Tarybos priimtų nutarimų apie tai viešai skelbiama Tarybos interneto tinklalapyje.
9.	Civilinio kodekso 6.504 straipsnis	Netinkamas vartojimo nuomos sutarties vykdymas – teisės aktų nežinojimas, vartotojui nesuteikta išsami informacija	3 nutarimai	Taryba bendrovėms pateikė teisės aktų išaiškinimus bei siūlė kilusius ginčus spręsti taikiai	Jeigu bendrovės nevykdo Tarybos priimtų nutarimų apie tai viešai skelbiama Tarybos interneto tinklalapyje.
10.			1 nutarimas	Taryba	Jeigu bendrovės

	Civilinio kodekso 6.716 straipsnis	Nesudaroma galimybė vienašališkai nutraukti atlygintinų paslaugų teikimo sutartį (teisės aktu nežinojimas, piktnaudžiavimas savo kaip stipresnės sandorio pusės padėtimi)		bendrovėms pateikė teisės aktu išaiškinimus bei siūlė kilusius ginčus spręsti taikiai	nevykdo Tarybos priimtų nutarimų, apie tai viešai skelbiama Tarybos interneto tinklalapyje.
11.	Civilinio kodekso 6.228 <sup>6</sup> ir 6.353 straipsnis	Pardavėjai vartotojams nesuteikė valstybine kalba būtinos, teisingos ir visapusiškos informacijos apie parduodamą prekę	23 nutarimų	Taryba bendrovėms pateikė teisės aktu išaiškinimus bei siūlė kilusius ginčus spręsti taikiai	Jeigu bendrovės nevykdo Tarybos priimtų nutarimų, apie tai viešai skelbiama Tarybos interneto tinklalapyje.
12.	Civilinio kodekso 6.644, 6.672 straipsniai	Neatliktas darbas ir neperduotas jo rezultatas bendrovei nekomunikavus, pažeidimo priežastis nežinoma	17 nutarimų	Teikti teisės aktu išaiškinimai bei siūlyta kilusius ginčus spręsti taikiai	Jeigu bendrovės nevykdo Tarybos priimtų nutarimų, apie tai viešai skelbiama Tarybos interneto tinklalapyje.
13.	Civilinio kodekso 6.353-6.357 straipsniai		13 vartotojų prašymai (UAB „Torpol Baltija“)	Priimti nutarimai ir paskelbti viešai tinklalapyje	Civilinio kodekso 6.353 -6.357 straipsniai
14.	Civilinio kodekso 6.754 straipsnis		40 vartotojų prašymų (kelionių organizatoriai)	Priimti nutarimai ir paskelbti viešai tinklalapyje	Civilinio kodekso 6.754 straipsnis
15.	Civilinio kodekso 6.721 straipsnis	Vartotojai reikalauja vienašališkai nutraukti paslaugų teikimo sutartis, tačiau paslaugų teikėjai negrąžina iš anksto sumokėtų pinigų.	Gauta apie 10 % visų vartotojų prašymų.	DUK paskelbta informacija, kad vartotojai turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį.	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarybos internetiniame

						puslapyje. Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarybos internetiniame puslapyje. Tam tikrais atvejais kreipiamasi į teisumą dėl vartotojų viešo intereso gynimo, prašoma taikyti laikinąsias apsaugos priemones
16.	Civilinio kodekso 6.205 straipsnis	Paslaugų teikėjai neteikia paslaugų, už kurias vartotojai iš anksto sumokėjo ir tokiu būdu nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų.	Gauta apie 50 % visų vartotojų prašymų.	Išplatinami pranešimai spaudai, nurodant, kad tam tikros įmonės nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų.	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarybos internetiniame puslapyje.	
17.	Civilinio kodekso 6.228 <sup>4</sup> straipsnio 2 dalies 5 punktas.	Paslaugų teikėjas nustato vartotojui neproporcingai didelę atsakomybę už sutarties nevykdymą	Gauta 10 % visų vartotojų prašymų.	Tenkinami vartotojų prašymai, įpareigojimas įmonėms sumažinti vartotojams taikomas netesybas	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarybos internetiniame puslapyje.	
18.	Civilinio kodekso 6.353 straipsnio 1 dalis.Civilinio kodekso 6.719 straipsnio 1 dalis.	Pardavėjai, paslaugų teikėjai neteikia vartotojams būtinos, teisingos ir visapusiškos informacijos apie parduodamas prekes ir paslaugas.	Gauta apie 20 % visų vartotojų prašymų.	Vartotojų prašymai tenkinami iš dalies, pardavėjai, paslaugų teikėjai įpareigojami grąžinti dalį už prekes/paslaugas sumokėtų pinigų.	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarybos internetiniame puslapyje.	
		Pardavėjai, paslaugų teikėjai neteikia	Gauta apie 20 % visų	DUK paskelbta	Nevykdomi	

	Civilinio kodekso 6.228 <sup>7</sup> straipsnio 1 dalies 7 punktas	vartotojams informacijos apie vartotojo teisę atsakyti sutarties ir jos įgyvendinimo tvarka.	vartotojų prašymų	informacija apie vartotojų teisės įgyvendinimą.	nutarimai skelbiami viešai Tarnybos internetiniame puslapyje.
19.	Civilinio kodekso 6.228 <sup>11</sup> straipsnio 2 dalis	Verslininkas nedelsdamas ir ne vėliau kaip per keturiolika dienų nuo tos dienos, kurią jis gavo vartotojo pranešimą apie sutarties atsisakymą, turi grąžinti vartotojui visas šio sumokėtas sumas, įskaitant vartotojo apmokėtas prekių pristatymo išlaidas.	Gauta apie 3 % visų vartotojų prašymų	Vartotojų prašymai tenkinami	Nevykdomi nutarimai skelbiami viešai Tarnybos internetiniame puslapyje.
20.	Civilinio kodekso 6.188 straipsnis	Vartojimo sutartyse yra nemažai sąlygų, kurios atitinka nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus, įtvirtintus Civilinio kodekso 6.188 straipsnyje		Atliekamas monitoringas, teikiamos konsultacijos, paaiškinimai	
21.	Civilinio kodekso 6.71 – 6.73 straipsniai	Vartotojams taikomos netesybos dažnai būna perdidelės, arba numatytos tik vartotojams			
22.	Civilinio kodekso 6.366-6.367 straipsniai	Nesuteikiama tinkama informacija, kai prekės ar paslaugos perkamos ryšio priemonėmis			
23.	Civilinio kodekso 6.188 straipsnio 2 dalies 8 punktas	Vartotojai skundžiasi dėl vienašalio automatiško pratęsimo, kai pakeičiamos kainos be nuolaidų ir įpareigojama vartotoją naudotis paslaugomis dar, pavyzdžiui, 1 metus.	nedidelis	Vartotojams pateikus tokią nusiskundimą prašoma pateikti sutarties sąlygas, kurios vertinamaos nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų požiūriu ir priimamas nutarimas. Atitinkamai siūloma bendrovei	
24.					

					pažeisti tokias sąlygas.	
25.	Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnis	Pažeidžiama ne konkreti įstatymo nuostata, o bendras nesąžiningos komercinės veiklos draudimas – komercinė veikla neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir iškreipia (gali iškreipti vartotojų elgesį)	4			4 nutarimai byloje (taikytos ekonominės sankcijos)
26.	Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 5 straipsnis	Dėl klaidinančių veiksmų vartotojas buvo skatinamas arba galėjo būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.	9			9 nutarimai byloje (taikytos ekonominės sankcijos)
27.	Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 6 straipsnis	Dėl klaidinančio informacijos neatskleidimo vidutinis vartotojas buvo skatinamas arba galėjo būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis jis nebūtų priėmęs.	6			6 nutarimai byloje (taikytos ekonominės sankcijos)
28.	Reklamos įstatymo 14 straipsnio 1 dalies 1 punktas	Maisto reklamoje naudojami Reklamos įstatymo reikalavimus pažeidžiantys teiginiai;	25		-	25 nutarimų byloje (skirta bauda)
29.	Reklamos įstatymo 14 straipsnio 4 dalis	Maisto papildų reklamoje nenurodyti žodžiai "Maisto papildas"	7		-	7 nutarimai byloje (skirta bauda)
30.	Reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalis	Teikiama reklama į vartotojo elektroninį paštą ar telefonu be vartotojo sutikimo	17		1	16 nutarimų byloje (skirta bauda)
31.	Reklamos įstatymo 13 straipsnio 2 dalis	Teikiama reklama į vartotojo elektroninį paštą ar telefonu, kai vartotojas yra aiškiai išreišęs savo nesutikimą gauti reklamą	4		-	4 nutarimai byloje (skirta bauda)
32.		Vartotojai skundžiasi dėl to, kad jiems buvo suteiktos nekokybiškos paslaugos, ir prašo gražinti visus arba dalį pinigų, sumokėtų sudarant	60 proc. visų vartotojų prašymų		Jei Tarybos nutarimas tenkinti arba iš dalies tenkinti vartotojo	Netaikoma

	reikalavimus nėra vykdomas, apie tai skelbiama viešai interneto tinklalapyje <a href="http://www.vvtat.lt">www.vvtat.lt</a>				
33.	Jei Tarnybos nutarimas tenkinti arba iš dalies tenkinti vartotojo reikalavimus nėra vykdomas, apie tai skelbiama viešai interneto tinklalapyje <a href="http://www.vvtat.lt">www.vvtat.lt</a>	40 proc. visų vartotojų prašymų	Vartotojai skundžiasi dėl to, kad prieš sudarant sutartį jiems nebuvo suteikta visa reikiama informacija apie parduodamas prekes ar teikiamas paslaugas	Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 3 punktas.	Netaikoma
34.	Jei Tarnybos nutarimas tenkinti arba iš dalies tenkinti vartotojo reikalavimus nėra vykdomas, apie tai skelbiama viešai interneto tinklalapyje <a href="http://www.vvtat.lt">www.vvtat.lt</a>	70 proc. visų vartotojų prašymų	Dažnai vartotojai skundžiasi dėl to, kad jiems buvo suteiktos nekokybiškos paslaugos, ir prašo grąžinti visus arba dalį pinigų, sumokėtų sudarant sutartį.	Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 2 punktas.	Masinių vartotojų teisių pažeidimų atveju, nevykdyt Tarnybos nutarimų, Tarnyba Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 30 straipsnio pagrindu kreipiasi į teismą dėl vartotojų viešojo intereso gynimo.
35.	Jei Tarnybos nutarimas tenkinti arba iš dalies tenkinti vartotojo reikalavimus nėra vykdomas, apie tai skelbiama viešai interneto	20 proc. visų vartotojų prašymų	Dažnai vartotojai skundžiasi dėl to, kad prieš sudarant sutartį jiems nebuvo suteikta visa reikiama informacija apie parduodamas prekes ar teikiamas paslaugas	Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 3 punktas.	

	<p>Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 20 straipsnio 2 dalis</p>	<p>Dažnai vartotojai skundžiasi, kad pardavėjai (paslaugų teikėjai) vėluoja pateikti atsakymą jų raštišką kreipimąsi arba iš viso neatsako.</p>	<p>10 proc. visų vartotojų prašymų</p>	<p>tinklalapyje <a href="http://www.vvttat.lt">www.vvttat.lt</a></p> <p>Vartotojams nesulaukus atsakymo iš bendrovės ilgiau nei 10 d. (arba nesulaukus atsakymo per konkrečią sritį reguliuojančiame teisės akte nurodytą kitą atsakymo pateikimo terminą) vartotojui pasiūloma dar kartą telefonu susisiekti su bendrove, taip pat kreiptis su prašymu į ginčus nagrinėjančią instituciją.</p>	<p>Netaikomos.</p>
36.	<p>Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 6 straipsnis</p>	<p>Prekės ir paslaugos siūlomos taip, kad vartotojams ne visada aiškus pasiūlymo komercinis pobūdis.</p>	<p>1 proc. visų vartotojų</p>	<p>Jei Tarnybos nutarimas tenkinti arba iš dalies tenkinti vartotojo reikalavimus nėra vykdomas, apie tai skelbiama viešai interneto tinklalapyje <a href="http://www.vvttat.lt">www.vvttat.lt</a></p>	<p>Netaikomos. (Tam tikrais atvejais, nustatčius, kad pažeistos Reklamos ar Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatos, taikoma šiuose įstatymuose</p>
37.					

						numatyta atsakomybė.)
38.	Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 4 punktą	Vartojams nenurodoma, informacija apie teisių įgyvendinimo tvarką, pavyzdžiui, kad jie turi teisę nutraukti sutartį, sudarytą nuotoliniu būdu, pranešę apie tai paslaugų teikėjui per 14 dienų nuo sutarties sudarymo dienos.	20 proc. visų vartotojų	Informacija apie vartotojų teisių įgyvendinimo tvarką talpinama interneto tinklalapyje <a href="http://www.vvttat.lt">www.vvttat.lt</a> , konsultuojami vartotojai, verslininkai.	Nagrinėjant ginčus ne teismo tvarka, sprendimas priimamas, atsižvelgiant į faktą, kad vartotojas nebuvo tinkamai informuotas apie jo teisių įgyvendinimo būdus.	
39.	Produktų saugos įstatymo 9 straipsnio 1 ir 2 punktai	Teisės aktų nežinojimas	Daugiau nei vienos apskrities ribose		Skirtos 1000 Lt; 700 Lt	
40.	Produktų saugos įstatymo 9 straipsnio 1 punktą	Teisės aktų nežinojimas	Daugiau nei vienos apskrities ribose		Skirtos 2750 Lt; 2200 Lt; 1500 Lt; 5000 Lt; 1000 Lt; 2750 Lt; 1000 Lt; 3500 Lt; 1100 Lt; 2500 Lt; 1000 Lt; 1400 Lt; 600 Lt; 2750 Lt; 800 Lt; 1000 Lt; 500 Lt; 4500 Lt; 650 Lt; 800 Lt; 2500 Lt; 3800 Lt; 1500 Lt; 600 Lt baudos	
41.	Produktų saugos įstatymo 8 straipsnio 1 punktą	Teisės aktų nežinojimas	Daugiau nei vienos apskrities ribose		Skirtos 2500 Lt; 3300 Lt; 5000 Lt; 2750 Lt; 2750 Lt; 2750 Lt; 1000 Lt; 1400 Lt; 2000 Lt;	

						2750 Lt; 600 Lt; 5000 Lt; 800 Lt; 4500 Lt; 850 Lt; 3000 Lt; 1000 Lt; 3500 Lt; 1400 Lt; 500 Lt; 500Lt; 1400 Lt baudos
42.	Produktų saugos įstatymo 8 straipsnio 1 ir 2 punktai	8	Teisės aktų nežinojimas	Daugiau nei vienos apskrities ribose		Skirtos 3000 Lt; 1600 Lt; 3200 Lt
42.	Produktų saugos įstatymo 8 straipsnio 1 punktas bei Produktų saugos įstatymo 9 straipsnio 1 punktas		Teisės aktų nežinojimas, pasitikėjimais pateiktais sertifikatais	Daugiau nei vienos apskrities ribose		4000 Lt
	Maisto įstatymo 4 straipsnio 1 dalis: „Į rinką turi būti teikiamas šiame įstatyme bei kituose teisės aktuose nustatytus saugos, kokybės ir tvarkymo reikalavimus atitinkantis maistas“. ir Maisto įstatymo 4 straipsnio 2 dalies 1 punktas: „Maistas turi būti tokios sudėties ir kokybės, kad būtų tinkamas žmonėms vartoti, neužterštas cheminiais, fizikiniais, mikrobiniiais ir kitokiais teršalais daugiau, negu leidžia teisės aktai, turi atitikti privalomuosius saugos ir kokybės reikalavimus“.		Dėl 2002 m. sausio 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 178/2002, nustatančio maistui skirtų teisės aktų bendruosius principus ir reikalavimus, įsteigiančio Europos maisto saugos tarnybą ir nustatančio su maisto saugos klausimais susijusias procedūras 14 straipsnio 2 dalies a punkto pažeidimo.	Susirgo 4 asmenys, diagnozuota salmoneliozė. Susirgo 6 vaikai, diagnozuota salmoneliozė. Susirgo 11 ikimokyklinio amžiaus vaikų. Susirgo 11 ikimokyklinio amžiaus vaikų. Susirgo 3 asmenys		Komerčinės veiklos subjektams skirtos baudos 5000 Lt; 5000 Lt 7500 Lt 7500 Lt. 5000 Lt.

## Pasiūlymai keisti ar priimti teisės aktus

Eil. Nr.	Teisinio reglamentavimo spragos	Pasiūlymai			Rezultatas
		Dėl teisės akto pakeitimo	Dėl naujo teisės akto priėmimo	Kita	
1.	<p>Produktų saugos įstatymo 3 straipsnio 5 dalyje pateikta saugaus gaminio sąvoka, kuri numato, kad saugus gaminys – „bet koks gaminys, kurio naudojimas įprastomis, gamintojo nustatytais ar galimomis iš anksto pagrįstai numatyti vartojimo sąlygomis, įskaitant ilgalaikį naudojimą, taip pat surinkimo, įrengimo bei priežiūros naudojant reikalavimus, nesukelia jokios rizikos arba <i>kelia vartotojų gyvybei ir sveikatai</i> tik minimalią riziką, kuri yra suderinama su gaminio vartojimu ir laikoma priimtina bei atitinkančia aukštą vartotojų saugos ir sveikatos apsaugos lyg &lt;...&gt;.</p> <p>Pasirai kelia pavojų ne vartotojų, o gyvūnų sveikatai, todėl Produktų saugos įstatymo nuostatos nėra taikomos, ir Tarnyba nėra teisės aktų įgaliota nagrinėti bylų ir skirti baudų už pašarų pateikimą į rinką.</p>	<p>Tarnyba rašte Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai nurodė, kad esant problemai dėl atsakomybės taikymo už nesaugių pašarų, keliančių riziką gyvūnų sveikatai, pateikimą į rinką, tikslinga svarstyti klausimą dėl teisės aktų tobulinimo kartu su kitomis atsakingomis valstybės institucijomis (Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerija, Lietuvos Respublikos ūkio ministerija).</p>			
2.	<p>Tarnyba 2014 m. sausio 7 d. gavo Seimo Sveikatos reikalų komiteto raštą dėl Maisto įstatymo 5 straipsnio pakeitimo įstatymo projekto Nr. XIP-4104(3). Minėtu raštu informuojama, kad Seimo 2013 m. lapkričio 14 d. posėdyje buvo pateiktas Projektas, kuriuo siekiama nustatyti, kad viešojo maitinimo įstaigų valgiaraščiuose būtų nurodoma informacija apie maisto priedus ir maisto produktų sudėtyje esančius genetiškai modifikuotus organizmus.</p>	<p>Tarnybos nuomone, tikslinga įvertinti, kokia apimtimi ir forma viešojo maitinimo įstaigų valgiaraščiuose galėtų būti nurodomi maisto priedai ir maisto produktų sudėtyje esantys genetiškai modifikuoti organizmai.</p> <p>Taip pat Tarnyba pasiūlė</p>			

		<p>suderinti Maisto įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 2 punkto nuostata su Reklamos įstatymo 14 straipsnio 1 dalies 1 punkto nuostata, kuri įtvirtina draudimą maisto reklamoje nurodyti ar užsiminti apie tas maisto savybes, kurių jis neturi, taip pat apie žmogaus ligų gydymo ar profilaktines savybes ir kitas savybes, jeigu tokios informacijos pateikimas neatitinka teisės aktuose nustatytų reikalavimų.</p>		
3.	<p>Taryba 2014-12-04 gavo Lietuvos Respublikos Seimo Sveikatos reikalų komiteto 2014-12-04 raštą. Nr. S-2014-8532, kuriuo teikiamas derinti Produktų saugos įstatymo Nr. VIII-1206 2 ir 12 straipsnių pakeitimo įstatymo projektas Nr. XIIP-2229 (toliau – Produktų saugos įstatymo projektas) ir Maisto įstatymo Nr. VIII-1608 1, 2, 4, 5, 7, 10 ir 11 straipsnių pakeitimo ir įstatymo papildymo ketvirtuoju<sup>1</sup> skirsniu įstatymo projektas Nr. XIIP-2230 (toliau – Maisto įstatymo projektas).</p> <p>Projektais keičiamas maisto saugos kontrolės mechanizmas, baudų skyrimo tvarka, Tarybos funkcijas dėl atsakomybės už Maisto įstatymo pažeidimus taikymo, perduodant Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai</p>	<p>Taryba projektams iš esmės nepritarė ir pateikė nuomonę, kad vienai iš kontrolės institucijų (Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai) perdavus ir rinkos kontrolės, ir teisinės atsakomybės taikymo funkcijas, būtų iškreiptas rinkos kontrolės mechanizmas, neužtikrinamas kokybiškas ir efektyvus bylų nagrinėjimo procesas ir vienodos praktikos dėl teisinės atsakomybės taikymo formavimas, kas turėtų neigiamos įtakos vartotojų teisių apsaugos politikos produktų saugos srityje vientisumui bei nuoseklumui. Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos Respublikos Seimo Teisės departamentas išvadoje dėl</p>		

	<p>Civilinio kodekso 6.747 straipsnio 4 dalyje yra nustatyta, kad asmuo, kuris veikia kaip kelionės organizatoriaus, neturinio verslo vietos Lietuvos Respublikoje, tarpininkas, turisto atžvilgiu taip pat laikomas kelionės organizatoriumi. Turizmo įstatymo 4 straipsnio 10 dalyje nustatyta, kad kelionių agentūra ar kelionių agentas, parduodantis verslo vietos Lietuvos Respublikoje neturinių narių kelionių organizatorių organizuotas turistines keliones, laikomi kelionių organizatoriais ir privalo turėti pagal šio įstatymo 8 straipsnį privalomą prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinanti dokumentą. Paslaugų įstatymo 1 straipsnyje nustatyta, kad šis įstatymas nustato įsisteigimo laisvės, laisvės teikti paslaugas ir ūkinės paslaugų teikimo veiklos laisvės įgyvendinimo sąlygas, kartu sudaro prielaidas užtikrinti aukštą paslaugų kokybę. Šio įstatymo 3 straipsnyje nustatyta, kad siekiant užtikrinti įsisteigimo laisvę, Lietuvos Respublikos teisės aktuose negali būti nustatyta šių reikalavimų teisės teikti paslaugas įgijimui arba paslaugų teikimo veiklos vykdymui: „1) tiesiogiai ar netiesiogiai</p>	<p>minėtų įstatymų projektų pateikė siūlymą prašyti Vyriausybės nuomonės dėl Tarybos funkcijos taikant atsakomybę už Maisto įstatymo pažeidimus perdavimo Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai, Taryba pasiūlė minėtus projektus pateikti derinimui su Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija bei Lietuvos Respublikos ūkio ministerija.</p>		
4.		<p>Taryba pasiūlė Lietuvos Respublikos ūkio ministerijai apsvarstyti klausimą dėl Civilinio kodekso 6.747 straipsnio 4 dalies nuostatos patikslinimo, siekiant ją suderinimo su Paslaugų įstatymo bei Turizmo įstatymo nuostatomis.</p>		

	<p>diskriminuojančių teikėjų dėl pilietybės, gyvenamosios vietos ar valstybės narės, kurioje teikėjas yra įsteigtas, &lt;...&gt;; 2) draudžiančių teikėjui būti įsteigtam daugiau negu vienoje valstybėje narėje arba būti įtrauktam į daugiau negu vienos valstybės narės registrus, arba būti daugiau negu vienos valstybės narės profesinių organizacijų ar asociacijų nariu;&lt;...&gt;“ ir kt. Paslaugų įstatymo 9 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad valstybių narių teikėjams neribojama laisvė laikinai teikti paslaugas Lietuvos Respublikoje, išskyrus šio įstatymo 2 priede nurodytas sritis ir kitus šiame įstatyme nustatytus atvejus.</p>				
5.	<p>Priėmus Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pakeitimo projekta, šio įstatymo įgyvendinamasis teisės aktas - pažeidimų nagrinėjimo taisyklės - neatitiko įstatymo pakeitimų.</p>	2014-01-17 Nr. 4-2314	Teisingumo ministerijai pateiktas Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklių projektas.		
<b>Iš viso:</b>		<b>4</b>	<b>1</b>		