

# VARTOTOJŲ TEISĖS LIETUVOJE 2019 m.



TEISĖS AKTŲ POKYČIAI

VALSTYBĖS INSTITUCIJŲ VEIKLA

VARTOTOJŲ ASOCIACIJŲ INICIATYVOS

Tyrimas atliktas įgyvendinant iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų bendrai finansuojamą projektą „Vartotojų įgalinimas dalyvauti viešojo valdymo procesuose“ Nr. 10.1.2-ESFA-K-917-03-0018.

Šiame leidinyje pateiktą informaciją kopijuoti ir naudoti visą ar dalimis komerciniais tikslais leidžiama tik gavus Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso raštišką sutikimą.



LVOA

LIETUVOS VARTOTOJŲ  
ORGANIZACIJŲ  
ALJANSAS



Kuriame  
Lietuvos ateitį

2014–2020 metų  
Europos Sąjungos  
fondų investicijų  
veiksmų programa

# TURINYS

<b>ĮVADAS</b>	<b>4</b>
<b>I. TEISINIS REGLAMENTAVIMAS: POKYČIAI IR NAUJOVĖS</b>	<b>5</b>
1.1. Svarbiausios ES teisėkūros iniciatyvos	5
1.2. Nacionaliniai teisės aktai	9
1.2.1. Priežiūros funkcijų optimizavimas	12
1.2.2. Teisės aktų pokyčiai	12
1.2.3. Valstybinė vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programa	19
<b>II. VARTOTOJŲ TEISIŲ PRIEŽIŪROS LIETUVOJE REZULTATAI IR IŠŠŪKIAI</b>	<b>26</b>
2.1. Bendros tendencijos	26
2.2. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veikla	32
<b>III. NEVYRIAUSYBINIŲ VARTOTOJŲ ORGANIZACIJŲ VEIKLA</b>	<b>44</b>
3.1. Lietuvoje veikiančių vartotojų asociacijų 2019 m. iniciatyvos	44
3.2. Valstybės parama vartotojų asociacijų projektams	52
<b>IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS</b>	<b>59</b>
<b>NAUDOTA LITERATŪRA</b>	<b>62</b>

# IVADAS

Valstybinio audito 2019 m. ataskaitos apie vartotojų teisių apsaugą<sup>1</sup> duomenimis, nors Lietuvoje užtikrinant vartotojų teisių apsaugą dalyvauja beveik 100 institucijų, per metus įvykdoma daugiau nei 9 tūkst. švietimo priemonių, tačiau apie 50 proc. vartotojų nurodo, kad jiems nepakanka informacijos apie vartotojų teises, jų įgyvendinimo ir gynimo tvarką. Per pastaruosius trejus metus mūsų šalies vartotojų, nežinančių, kur kreiptis, kad apgintų savo pažeistas teises, padaugėjo penkis kartus.

Vertinant bendrą vartotojų sąlygų indeksą, Lietuva užima 24-ą vietą tarp 28 Europos Sąjungos valstybių, mūsų šalies smulkieji verslininkai nelinkę ginčų su vartotojais spręsti alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) tvarka<sup>2</sup>.

Vartotojų teisių apsauga – viena iš prioritetinių ES politikos krypčių. Apsaugoti savo šalies vartotojus yra konstitucinė mūsų valstybės pareiga, todėl Lietuva privalo ją įgyvendinti ne tik suformavus institucinę sistemą bei priėmus atitinkamus teisės aktus, bet ir užtikrinus teisės reikalavimų vykdymą bei rezultatų vartotojų teisių strategijos įgyvendinimą.

Lietuvoje valstybės politiką vartotojų teisių srityje koordinuoja LR Teisingumo ministerija, įgyvendina Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VTT) kartu su kitomis valstybės ir savivaldybių institucijomis. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme<sup>3</sup> įtvirtintas svarbus vartotojų asociacijų vaidmuo. Deja, statistika rodo, kad Lietuva vartotojų teisių užtikrinimui neskiria pakankamai dėmesio, valstybės vykdoma strategija nepakankamai efektyvi, o nevyriausybinių organizacijų potencialas neišnaudojamas.

Šis tyrimas – objektyvus žvilgsnis į vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje 2019 m. Išanalizuoti teisės aktų pokyčiai, nauja vartotojų apsaugos plėtros programa, WTAT veiklos rezultatai, vartotojų asociacijų iniciatyvos. Pateiktos išvalgos ir rekomendacijos skirtos ne formaliu aukštesnių rodiklių pasiekimui, tačiau realiems pokyčiams, kurie atitiktų ES vartotojų politikos prioritetus bei šiuo metu Lietuvos vartotojų poreikius, užtikrintų geresnę vartotojų teisių apsaugą.

1 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)

2 Consumer Conditions Scoreboard 2019, prieiga internete [https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition\\_en/](https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition_en/)

3 Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas, 9 str. Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94-1833.

# TEISINIS REGLAMENTAVIMAS: POKYČIAI IR NAUJOVĖS

## 1.1. SVARBIAUSIOS ES TEISĖKŪROS INICIATYVOS

2019 m. Europos Sąjungos institucijos priėmė ne vieną visos Europos vartotojams svarbų sprendimą.

2019 m. balandžio 15 d. Europos Taryba patvirtino dokumentų rinkinį, kurį sudaro du tarpvalstybinei prekybai svarbūs teisės aktai: **Skaitmeninio turinio direktyva**<sup>1</sup> ir **Prekių pirkimo – pardavimo direktyva**<sup>2</sup>. Šiais dokumentais ES įvedė naujas taisykles, kad vartotojams būtų lengviau ir saugiau pirkti, o bendrovėms – parduoti prekes bei skaitmeninį turinį kitose valstybėse. Skaitmeninio turinio direktyva sustiprina vartotojų asmens duomenų apsaugą, įtvirtino taisykles skaitmeniniam turiniui, teikiamam per mobiliąsias programėles, debesijos paslaugas ar socialinius tinklus, sugriežtinti atitikties sutarčiai reikalavimai, pailgintas minimalus garantinis laikotarpis. Ši direktyva yra dalis Europos bendrosios skaitmeninės rinkos strategijos, kuria siekiama padėti vartotojams ir įmonėms visapusiškai pasinaudoti interneto ir skaitmeninių technologijų teikiamomis galimybėmis. **Prekių pirkimo–pardavimo direktyvoje** aptarti visi prekių pirkimo–pardavimo atvejai (nepriklausomai nuo pardavimo būdo), taip pat įtrauktos prekės su skaitmeniniu/išmaniuoju elementu. Nustatytas dvejų metų trumpiausias galimas garantinis laikotarpis ir vienerių metų prievolės įrodyti perkėlimo vartotojo naudai laikotarpis. Valstybės narės naująsias taisykles į nacionalinę teisę turės perkelti per dvejus metus.

1 Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/770 dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų, prieiga internete <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0770&from=lt/>

2 Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/771 dėl tam tikrų prekių pirkimo–pardavimo sutarčių aspektų, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB bei panaikinama Direktyva 1999/44/EB, prieiga internete <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0771&from=lt/>

2019 m lapkričio 27 d. buvo patvirtinta (įsigaliojo 2020 m. sausio 7 d.) **Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva (ES) 2019/2161**, kurioje nustatomos naujos taisyklės, užtikrinančios griežtesnę ir efektyvesnę ES vartotojų teisių apsaugą<sup>3</sup>. Šios taisyklės yra Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinio dalis, jos nuostatos įpareigoja valstybes nares taikyti veiksmingas, proporcingas ir atgrasinančias sankcijas už vartotojų teisių pažeidimus; sustiprina vartotojų, besinaudojančių internetu bei skaitmeninių paslaugų rinka, tei-



**NAUJŲ GALIMYBIŲ VARTOTOJAMS  
DOKUMENTŲ RINKINYS UŽTIKRINS  
GRIEŽTESNĘ IR EFEKTYVESNĘ ES  
VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGĄ.**

ses, geriau užtikrina vartotojų apsaugą nuo nesąžiningos komercinės veiklos. Direktyvoje nustatyti papildomi konkretūs informacijos reikalavimai, taikomi elektroninėse prekyvietėse sudarytoms sutartims, reglamentuoti technologijos naujovių išskelti klausimai, susiję su elektronine prekyba, skaitmeninėmis paslaugomis ir skaitmeniniu turiniu (pavyzdžiui, atsakomybė už netikrų vartotojų atsiliepimus arba „rekomendacijas“ socialinės žiniasklaidos priemonėse, siekiant reklamuoti produktus). Įtvirtintos nuostatos, kurios padės efektyviau kovoti su dvejetainės kokybės skirtingose ES valstybėse problema. Dokumente taip pat griežtinama verslininkų atsakomybė, numatant reikšmingas baudas (iki **4 proc.** metinės apyvartos) už ES vartotojų teisės pažeidimus, kai jiems padaroma masinė žala.

Naujų galimybių vartotojams rinkinio dokumentuose numatyta daugiau priemonių vartotojams, kad jie galėtų užtikrinti savo teisių vykdymą ir gauti kompensaciją: pavyzdžiui, atstovaujantieji ieškiniai Europos mastu, kurie leis vartotojų apsaugos organizacijoms (nesiekiantiems pelno subjektams) vartotojų, nukentėjusių nuo neteisėtos komercinės veiklos, grupės vardu ginti jų teises.

Svarbu paminėti, kad Direktyvoje įtvirtintos ir verslo įmonėms palankios nuostatos, didinančios teisingumą bei pašalinančios įtampą tarp verslo ir vartotojų tais atvejais, kai vartotojai bando piktnaudžiauti savo teisėmis siekdami naudos. Pavyzdžiui, vartotojams nebebus leidžiama grąžinti produktų, kuriuos jie ne tik išmėgino, bet ir naudojo, o prekybininkai neturės vartotojams grąžinti sumokėtos sumos, kol negaus grąžinamų prekių.

3 Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu, prieiga internete <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L2161&from=LT/>

2019 m. gruodį ES Taryba susitarė dėl **Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl atstovaujamyjų ieškinių siekiant apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus, kuria panaikinama Direktyva 2009/22/EB**<sup>4</sup>. Ankstesniame teisės akte nebuvo pakankamai užtikrinamos vartotojų teisės, todėl nauja direktyva siekiama efektyviau užkirsti kelią neteisėtai praktikai ir sumažinti vartotojų patiriamus nuostolius globalioje, prie skaitmeninių technologijų pereinančioje rinkoje. Dokumente bus įtvirtintas griežtesnis kolektyvinių vartotojų interesų apsaugos mechanizmas, kuris apims teisių gynimo priemones ir uždraudimo priemones bei suvienodins ES vartotojų apsaugos lygį. Valstybės narės turės paskirti subjektus jo prašymu kompetentingais subjektais tarpvalstybinių atstovaujamyjų ieškinių tikslu, jeigu jie atitiks tam tikrus kriterijus (ne pelno siekiantis nepriklausomas juridinis asmuo, vykdamas veiklą, susijusią su vartotojų interesų apsauga, turės atitinkamų žinių ir įgūdžių).

Naujos ES teisės aktų nuostatos iš dalies atliepia **Europos vartotojų organizacijos (BEUC) 2018 m. pateiktas rekomendacijas dėl dvejetainių produktų kokybės**<sup>5</sup> skirtingose ES valstybėse ir reguliuoja klausimus, kuriuos ši organizacija kelia kaip prioritetinius ES vartotojams, tačiau BEUC skatina dar labiau stiprinti vartotojų, naudojančių išmaniuosius įrenginius, teises, atkreipti dėmesį į naujų technologijų keliamus iššūkius (pavyzdžiui, asmens teisės naudojant biometrinių identifikavimą veido atpažinimo sistemose); geriau užtikrinti privatumą el. erdvėje, apsaugant vartotojus nuo nepageidaujamyjų komercinių reklamų, neteisėto sekimo ar stebėjimo, bei elektroninių ryšių konfidencialumą, skatinti grupinių ieškinių teikimą ir tobulinti kolektyvinės žalos atlyginimo mechanizmus, į šiuos procesus įtraukiant vartotojų organizacijas<sup>6</sup>.

2019 m. gruodžio 11 d. Europos Komisija patvirtino **Europos žaliojo kurso strategiją**<sup>7</sup>, kurios tikslas – iki 2050 m. pasiekti, kad Europoje būtų neutralizuotas poveikis klimatui, mažinant energijos vartojimą, diegiant inovacijas žaliosios ekonomikos srityje, plėtojant švaresnį ir pigesnį transportą, užtikrinant netoksiškų cheminių medžiagų naudojimą. Svarbu pastebėti, kad klimato kaita daro didelį poveikį vartotojams (grėsmė sveikatai, augančios pragyvenimo kainos, prastėjanti maisto kokybė ir pan.), o šie tampa sąmoningesni, vertindami neigiamus aplinkos faktorius. Pavyzdžiui, 2017 m. „Eurobarometro“ apklausa parodė, kad net **84 proc.** ES gyventojų kelia nerimą cheminės medžiagos kasdieninio vartojimo produktuose, 2014 m. šis rodiklis siekė **43 proc.**<sup>8</sup>

4 Direktyva dar nepriimta

5 Dual Product Quality Across Europe: State-Of-play And The Way Forward. (2018). Ref: BEUC-X-2018-031 -20/04/2018 (rev. 15/05/2018). Prieiga internete [https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2018-031\\_beuc\\_position\\_paper\\_on\\_dual\\_quality.pdf/](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2018-031_beuc_position_paper_on_dual_quality.pdf/)

6 Croatian Presidency of the European Union: BEUC priorities 2020. Prieiga internete [https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-006\\_beuc\\_memorandum\\_for\\_the\\_croatian\\_presidency\\_of\\_the\\_eu.pdf/](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-006_beuc_memorandum_for_the_croatian_presidency_of_the_eu.pdf/)

7 Europos žaliojo kurso strategija, prieiga internete [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal\\_lt](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_lt)

8 Tyrimo nuoroda internete <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/89fbbb74-969c-11e7-b92d-01aa-75ed71a1/language-en/>

**EKPATVIRTINTOS EUROPOS ŽALIOJO KURSO STRATEGIJOS TIKSLAS – IKI 2050 M. EUROPOJE NEUTRALIZUOTI POVEIKĮ KLIMATUI.**



**Europos žaliojo kurso strategija** suteikia vilčių, kad artimiausiu metu Europa skirs prioritetinį dėmesį sritims, į kurias jau keletą metų atkreipia dėmesį

virtotojų teisių gynėjai: prekių bei paslaugų tvarumo didinimas, taršos problemų sprendimas, energijos taupymas, cheminių medžiagų ribojimas maisto produktuose ir vartojimo prekėse ir kt.<sup>9</sup>

Europos lygmens teisėkūros iniciatyvos paskatino Lietuvos vartotojams palankias permainas nacionalinėje teisėje. 2019 m. įsigaliojo **Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo**<sup>10</sup> bei **Reklamos įstatymo**<sup>11</sup> pataisos, kuriomis gerokai padidinti maksimalūs baudų už nesąžiningą komercinę veiklą dydžiai (anksčiau baudų sumos buvo kone mažiausios ES); sugriežtintos **Produktų saugos įstatymo nuostatos**<sup>12</sup>, numatančios didesnes baudas už nesaugių produktų patekimą į rinką ir išplečiančios įstatymo taikymo sritį. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai suteikti nauji įgaliojimai – kontroliniai (slapto pirkėjo) pirkimai bei prieigos prie interneto svetainių blokavimas, taip pat daugiau galimybių ginti vartotojų kolektyvinius interesus ES mastu. Reglamentuota nuomonės formuotojų reklaminė veikla elektroninėje erdvėje. Tobulinama grupės ieškinių pateikimo procedūra, skatinamas vartotojų asociacijų įsitraukimas. Pokyčiai nacionalinėje teisėje aptarti kitame šios ataskaitos skyriuje.

## TRUMPAI

*2019 m. buvo priimta keletas svarbių vartotojų teises Europos Sąjungoje sustiprinančių dokumentų: Skaitmeninio turinio direktyva ir Prekių pirkimo – pardavimo direktyva; Naujų galimybių vartotojams rinkinio dokumentai, susitarta dėl Atstovaujamyjų ieškinių direktyvos. Europos Komisija patvirtino Europos žaliojo kurso*

- 9 Vartotojų prioritetai 2019 metų Europos Parlamento rinkimams, prieiga internete [https://www.beuc.eu/publications/consumer\\_priorities\\_for\\_the\\_2019\\_european\\_parliament\\_elections-lituanian.pdf](https://www.beuc.eu/publications/consumer_priorities_for_the_2019_european_parliament_elections-lituanian.pdf)
- 10 Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas, 2007 m. gruodžio 21 d. Nr. X-1409. Valstybės žinios, 2008-01-15, Nr. 6-212(galiojanti suvestinė redakcija 2019-09-01).
- 11 Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo Nr. VIII-1871 24 straipsnio pakeitimo įstatymas, TAR, 2019-06-25, Nr. 10160.
- 12 Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo Nr. VIII-1206 pakeitimo įstatymas, 2018 m. lapkričio 15 d. Nr. XIII-1641 TAR, 2018-11-23, Nr. 18929.



*strategiją, kuri atkreipia dėmesį į prioritetinius vartotojų teisių gynėjų keliamus klausimus. Europos lygmens teisėkūros iniciatyvos paskatino Lietuvos vartotojams palankias permainas nacionalinėje teisėje.*

## 1.2. NACIONALINIAI TEISĖS AKTAI

### 1.2.1. PRIEŽIŪROS FUNKCIJŲ OPTIMIZAVIMAS

2019 m., siekiant užtikrinti efektyvesnį vartotojų ginčų sprendimą ir kokybiškesnę ūkio subjektų priežiūrą, buvo perskirstytos institucijų, atsakingų už vartotojų teisių priežiūrą, funkcijos, daugiau įgaliojimų suteikta Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

Nuo 2019 m. sausio 1 dienos, nutrūkus likviduojamo Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos veiklai, turizmo paslaugų teikėjų priežiūros funkcijas pavesta vykdyti naujai įsteigtam VTAT Turizmo rinkos priežiūros skyriui<sup>13</sup>. Skyrius prižiūri turizmo srityje veikiančius subjektus, teikia jiems konsultacijas ir informaciją, išduoda paslaugų klasifikavimo pažymėjimus, atstovauja vartotojų interesams, vykdo prevencines priemones ir kt. Valstybinis turizmo departamentas buvo likviduotas siekiant atskirti turizmo rinkodaros ir veiklos priežiūros funkcijas.

2019 m. gegužės 1 d. įsigaliojo **Reklamos įstatymo**<sup>14</sup> bei **Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo**<sup>15</sup> pataisos, kuriomis klaidinančios ir lyginamosios reklamos priežiūros funkcijos, anksčiau deleguotos Lietuvos Respublikos konkurencijos tarybai, perduotos VTAT. Konsoliduoti rek-



**NUO 2019 M. GEGUŽĖS 1 D. VISOS  
KLAIDINANČIOS IR LYGINAMOSIOS  
REKLAMOS PRIEŽIŪROS FUNKCIJOS  
PERDUOTOS VTAT.**

13 Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 23 d. nutarimo Nr. 1333 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo.

14 Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo Nr. VIII-1871 19, 21, 24 ir 25 straipsnių pakeitimo įstatymas, TAR, 2019-04-02, Nr. 5340.

15 Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo Nr. X-1409 9 straipsnio pakeitimo įstatymas, TAR, 2019-04-02, Nr. 5345

lamos priežiūros funkcijas vienoje institucijoje nuspręsta siekiant užtikrinti operatyvesnį ir aiškesnį galimų reklamos pažeidimų nagrinėjimą bei išvengti priežiūros funkcijų dubliavimo, užtikrinti geresnę vartotojų apsaugą ir mažinti administracinę naštą verslui. Nors VVTAT anksčiau vykdė didesnės dalies **Reklamos įstatyme** numatytų reikalavimų priežiūrą, tačiau dėl klaidinančios reklamos vartotojai turėjo kreiptis į dvi institucijas – į VVTAT dėl žalos atlyginimo neteisminio vartotojų ginčų sprendimo atvejais, o į Konkurencijos tarybą – dėl galimai klaidinančios reklamos skleidimo. Vartotojams nebuvo aišku į kurią instituciją kreiptis, nes dažniausia vartotojais skųsdavosi ne dėl to, kad klaidinanti reklama ar nesąžininga komercinė veikla sukelia nepagrįstų lūkesčių gauti geresnį nei įmanoma rezultatą, bet dėl vartotojo patirtos žalos. Įsigaliojus įstatymų pataisoms, vartotojo prašymas dėl klaidinančios reklamos bei iš to kylantis vartotojo turbinis reikalavimas nagrinėjamas visa apimtimi vienoje institucijoje.

2019 m. birželio 7 d. Tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1–176 buvo patvirtintas naujas **Ūkio subjektų konsultavimo Tarnyboje tvarkos aprašas**<sup>16</sup>, nustatantis ūkio subjektų konsultacijų vartotojų teisių apsaugos, ne maisto produktų rinkos priežiūros, turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros ir kitais teisės aktuose Tarnybos kompetencijai priskirtais klausimais rengimo, teikimo ir skelbimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą bei Tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymąsi.

2019 m. liepos 1 d., konsoliduojant energetikos sektoriaus reguliavimą ir priežiūrą, pradėjo veikti Valstybinė energetikos reguliavimo taryba (VERT)<sup>17</sup>. Taryba sujungė dvi institucijas: Valstybinę energetikos inspekciją prie Energetikos ministerijos bei Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją. Šis žingsnis priimtas siekiant ne tik optimizuoti institucijų funkcijas ir kokybiškiau įgyvendinti veiklas, bet ir efektyviau spręsti vartotojų skundus „vieno langelio“ principu, užtikrinti vartotojams patikimas ir saugias paslaugas už prieinamą kainą. Tarybai pavesta nagrinėti vartotojų ir energetikos įmonių ginčus (dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo; energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo; mokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas ir kt.) bei vartotojų ir geriamojo vandens tiekėjų, nuotekų tvarkytojų, paviršinių nuotekų tvarkytojų, nuotekų transportavimo paslaugas teikiančių asmenų ginčus. **Vartotojų skundų nagrinėjimo Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje taisyklės** patvirtintos 2019 m. birželio 27 d. nutarimu<sup>18</sup>.

16 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymas Nr. 1–176 Dėl Ūkio subjektų konsultavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje tvarkos aprašo patvirtinimo, TAR, 2019-06-10, Nr. 9395.

17 Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo Nr. IX-884 2, 4, 8, 15, 16, 16–1, 19, 19–1, 22, 23, 24–1, 25, 26, 28, 31, 32, 34, 34–1, 36, 37 straipsnių pakeitimo ir 9 straipsnio pripažinimo netekusiu galios įstatymas, TAR, 2019-02-26, Nr. 3166.

18 Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos Nutarimas Dėl Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo 2019 m. birželio 27 d. Nr. O3E-226, Vilnius TAR, 2019-06-28, Nr. 10449.

Valstybinio audito 2019 m. ataskaitos apie vartotojų teisių apsaugą<sup>19</sup> duomenimis, per dvejus metus (2016–2018 m.) **5 kartus** padaugėjo vartotojų, nežinančių, į kokias vartojimo ginčus nagrinėjančias institucijas kreiptis dėl savo pažeistų teisių gynimo. Tačiau 2019 m. atliktos Lietuvos gyventojų apklausos duomenimis, apie VVTAT ir jos veiklą žino **86 proc.** gyventojų<sup>20</sup>. Taigi, vertinant iš vartotojo pozicijos, optimizavus institucijų, atsakingų už vartotojų teisių priežiūrą, funkcijas, aiškiau, kur kreiptis pagalbos. Tačiau reikia nepamiršti ir kitos problemos – augantis vartotojų skundų skaičius lemia ilgesnius skundų nagrinėjimo terminus, o tai mažina vartotojų motyvaciją kreiptis dėl jų teisių pažeidimo. Valstybinis auditas nustatė<sup>21</sup>, kad 2018 m. VVTAT atiteko **84 proc.** visų vartotojų ginčų, tačiau per įstatymuose nustatytą **90 dienų** terminą Tarnyba išnagrinėjo tik kiek daugiau nei pusę (**56 proc.**) ginčų.

## TRUMPAI

*2019 m. VVTAT suteikta daugiau įgaliojimų ir pavesta užtikrinti vartotojų teises srityse, kurias anksčiau kontroliavo kitos institucijos: likvidavus Valstybinį turizmo departamentą kontroliuoja turizmo paslaugų teikėjų veiklą; įgyvendina klaidinančios ir lyginamosios reklamos priežiūros funkcijas, kurias anksčiau dalinosi su Konkurencijos taryba. Konsoliduojant energetikos sektoriaus reguliavimą ir priežiūrą, įsteigta Valstybinė energetikos reguliavimo taryba, kuri sujungė Valstybinę energetikos inspekciją bei Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją. Tikėtina, kad funkcijų optimizavimas užtikrins efektyvesnę ūkio subjektų priežiūrą ir kokybiškesnę vartotojų apsaugą, tačiau būtina įvertinti, kad VVTAT sudėtinga įveikti augantį skundų kiekį, o tai lemia ilgėjančius skundų nagrinėjimo terminus.*

19 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)

20 VVTAT užsakymu atliktų apklausų duomenys, prieiga internete <http://www.vtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/39>

21 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)

## 1.2.2. TEISĖS AKTŲ POKYČIAI

2019 m. gegužės 1 d. įsigaliojo sugriežtintos **Produktų saugos įstatymo**<sup>22</sup> nuostatos: padidintos baudos už nesaugių produktų patekimą į rinką (nuo **150 eurų** iki **25 000 eurų** vartotojo mirties atveju), išplėstas už produktų saugą atsakingų ekonominės veiklos vykdytojų sąrašas (gamintojas, įgaliotasis atstovas, importuotojas, platintojas ir paslaugos teikėjas) bei taikymo sritis (produktų saugos nuostatos pradėtos taikyti ir profesionaliajam naudojimui skirtiems produktams). Svarbi naujovė užtikrinant efektyvesnę elektroninės prekybos priežiūrą – įtvirtinta WTAT ir kitų rinkos priežiūros institucijų teisė apriboti interneto svetainės prieigą, jei svetainėje šiurkščiai bei sistemingai pažeidžiamos **Produktų saugos įstatymo** nuostatos.

Atsižvelgiant į **Produktų saugos įstatymo** pakeitimus, WTAT direktoriaus įsakymu buvo patvirtintas naujas **Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų nagrinėjimo tvarkos aprašas**<sup>23</sup>.

2019 m. liepos 1 d. įsigaliojo Europos Komisijos 2017 m. parengtas „**Techninis teiginių apie kosmetikos gaminius dokumentas**“<sup>24</sup>, numatantis, kad teiginiai apie kosmetikos gaminius turėtų būti objektyvūs, nežeminti ir nenuvertinti konkurentų, taip pat neturi klaidinti dėl teisėtai naudojamų sudedamųjų medžiagų. Draudžiama naudoti teiginius apie konkrečią produkto naudą, kai ši nauda yra tik minimalių teisinių reikalavimų laikymasis. Pavyzdžiui, neretai gamintojai kaip gaminio privalumą nurodo, kad produktas „nebandytas su gyvūnais“, nors Europos Sąjungoje draudžiama prekiauti kosmetikos produktais, kurie yra testuoti su gyvūnais. Verslininkų mėgstama reklamos forma: redagavimo programomis apdorotos nuotraukos „prieš“ ir „po“, nors realiai produktas neturi tokio poveikio ir lemia nepagrįstus vartotojų lūkesčius. Reklamoje draudžiama naudoti teiginius, vaizdinius ar kitus ženklus, kurie priskiria savybes ar funkcijas, kurių iš tiesų prekė neturi. Jeigu nurodoma, kad gaminys turi gydomųjų ar profilaktinių savybių, jis turi būti registruotas kaip vaistinis preparatas ar medicinos prietaisas.

2019 m. rugsėjo 1 d. įsigaliojo **Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo**<sup>25</sup> bei **Reklamos įstatymo**<sup>26</sup> pataisos, kuriomis gerokai padidinti maksimalūs baudų už nesąžiningą komercinę veiklą dydžiai. Pagal naują įstatymą už nesąžiningą komercinę veiklą Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gali skirti baudą iki **3 proc.** įmonės metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais, bet ne didesnę nei **100 tūkst. eurų**. Jei toks pažeidimas būtų

22 Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo Nr. VIII-1206 pakeitimo įstatymas, 2018 m. lapkričio 15 d. Nr. XIII-1641 TAR, 2018-11-23, Nr. 18929.

23 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymas dėl Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo, 2019 m. gegužės 13 d. Nr. 1-146, TAR, 2019-05-13, Nr. 7636.

24 Techninis teiginių apie kosmetikos gaminius dokumentas, prieiga internete <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/24847/>

25 Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas, 2007 m. gruodžio 21 d. Nr. X-1409. Valstybės žinios, 2008-01-15, Nr. 6-212 (galiojanti suvestinė redakcija 2019-09-01).

26 Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo Nr. VIII-1871 24 straipsnio pakeitimo įstatymas, TAR, 2019-06-25, Nr. 10160.

padarytas pakartotinai per vienerius metus, tuomet grėstų bauda iki **6 proc.** įmonės metinių pajamų, bet ne didesnė nei **200 tūkst. eurų**. Anksčiau maksimali bauda už šį pažeidimą Lietuvoje siekė 8 688 eurus ir buvo bene mažiausia ES: Italijoje baudos už nesąžiningą komercinę veiklą (įskaitant ir reklamą) siekia nuo 5 tūkst. iki 5 mln. eurų; Latvijoje – iki 10 proc. įmonės pajamų.

Baudų, skiriamų už **Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo** pažeidimus, dydžiai skaičiuojami remiantis specialiaame apraše nustatytais taisyklėmis<sup>27</sup>. Skiriamų baudų dydis, priklausomai nuo pažeidimo pobūdžio, trukmės ar masto, gali būti didinamas arba mažinamas iki **30 proc.** Jei yra sunkinančių aplinkybių (subjektai kliudė atlikti tyrimą, slėpė padarytą pažeidimą ar toliau tęsė nesąžiningą komercinę veiklą, nepaisydami įpareigojimo ją sustabdyti ir kt.) arba lengvinančių aplinkybių (subjektas savo noru užkirto kelią žalingoms pasekmėms, bendradarbiavo su VTAT tyrimo metu, atlygino nuostolius ir nutraukė nesąžiningą komercinę veiklą), baudos dydis gali būti sumažintas ar padidintas iki **40 proc.** Remiantis nutarimu, VTAT taip pat gali skirti tik įspėjimą, jeigu vartotojų interesams nesukelta esminė žala: kai pažeidimas nelabai pavojingas, ilgai netruko, pažeidimo mastas nedidelis ir nėra atsakomybę sunkinančių aplinkybių.

Sugriežtinta atsakomybė už nesąžiningą komercinę veiklą atliepia ES **Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinio**<sup>28</sup> nuostatas. Tikėtina, kad reikšmingi baudų padidinimai ne tik užtikrins efektyvesnį vartotojų interesų gynimą ir sąžiningą konkurenciją, bet ir skatins ūkio subjektus nedaryti bei nekartoti **Reklamos ir Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymų** pažeidimų. Suprantama, pokyčių efektyvumas priklausys nuo VTAT požiūrio sankcijų taikymo pažeidėjams (Tarnybos veikla 2019 m. aptarta II šios ataskaitos skyriuje).

2019 m. atliktos gyventojų apklausos apie vartotojų teises duomenimis<sup>29</sup>, Lietuvoje su nesąžininga komercine veikla per metus susidūrė **21 proc.** apklaustųjų. Tačiau svarbu pastebėti, kad

apklausos duomenimis, mūsų šalies vartotojams labiausiai trūksta informacijos apie produktų saugą, nesąžiningas vartojimo sutarčių

**2019 M. LIETUVOJE SU NESĄŽININGA KOMERCINE VEIKLA SUSIDŪRĖ 21 PROC. APKLAUSTŪJŲ.**



- 27 Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 970 Dėl įspėjimų ir baudų už Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimus skyrimo tvarkos aprašo patvirtinimo. TAR, 2019-09-27, Nr. 15280.
- 28 Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB bei Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu.
- 29 VTAT užsakymu atliktų apklausų duomenys skelbiami Tarnybos tinklapyje, prieiga internete <http://www.vtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/39>

sąlygas ir nesąžiningą komercinę veiklą, todėl galbūt vartotojai negali nustatyti nesąžiningos komercinės veiklos atvejų, nes nežino jos požymių.

2019 m. rugsėjo 1 d. įsigaliojo **Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pataisos**, kuriomis WTAT suteikiami nauji įgaliojimai – kontroliniai (slapto pirkėjo) pirkimai bei prieigos prie interneto svetainių blokavimas<sup>30</sup>. Įstatymo pakeitimai inicijuoti siekiant užtikrinti veiksmingesnę vartotojų teisių apsaugą, efektyvesnę vartotojų viešojo intereso gynimą bei mažinti vartotojų teisių pažeidimus internete. Svarbi priemonė – interneto parduotuvių blokavimas, kurią Taryba dabar gali taikyti teismo leidimu, kai verslininkai šiurkščiai bei sistemingai pažeidžia teisės aktuose nustatytus vartotojų apsaugos reikalavimus, o visi kiti turimi įgaliojimai neleidžia užkardyti pažeidimų. Interneto svetainių blokavimo tvarka WTAT privalomu nurodymu interneto prieigos paslaugų teikėjams panaikinti galimybę pasiekti informaciją blokuojant interneto svetainę identifikuojantį interneto domeno vardą, įtvirtinta **Teisingumo ministro įsakymu Nr. 1R-242 Dėl privalomų nurodymų taikymo interneto prieigos paslaugų teikėjams tvarkos aprašo patvirtinimo**<sup>31</sup>. Tikimasi, kad šios pataisos privers elektroninėje erdvėje dirbančius verslininkus elgtis korektiškiau, skaidriau ir labiau paisyti vartotojų teisių.

Teisę riboti prieigą prie interneto tinklalapių savo priežiūros veikloje turi daugelis Europos Sąjungos valstybių narių vartotojų teisių apsaugą įgyvendinančių institucijų. Lietuvoje analogiškomis teisėmis savo veikloje efektyviai naudojasi Lošimų priežiūros tarnyba, Ryšių reguliavimo tarnyba, Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas, Lietuvos Bankas.

Atliekant slaptojo pirkėjo pirkimus Taryba galės nustatyti galimus vartotojų teisių pažeidimus, kurių kitomis aplinkybėmis, t. y. neįsigijus prekės ar paslaugos, nustatyti neįmanoma: ar vartotojai nėra klaidinami skelbiant nuolaidas, o po to jų nepritaikant, ar taikoma sąlyga atsisakyti nuotolinės sutarties per 14 dienų ir pan. WTAT atliekamų prekių ir paslaugų kontrolinių pirkimų organizavimo, atlikimo ir rezultatų įforminimo, vykdamat verslininkų veiklos neplaninius patikrinimus, tvarka įtvirtinta **Teisingumo ministro įsakymu Nr. 1R-243 Dėl Tarybos atliekamų kontrolinių pirkimų tvarkos patvirtinimo**<sup>32</sup>.

**Vartotojų teisių įstatymo** nuostatos dėl naujų Tarybos funkcijų yra inicijuotos **Reglamento dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje**<sup>33</sup>. Šis ES dokumentas, taikomas nuo 2020 m.

30 Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 12 ir 40 straipsnių pakeitimo ir įstatymo papildymo 49–1 straipsniu įstatymas. TAR, 2019-05-07, Nr. 7404.

31 Lietuvos Respublikos Teisingumo ministro įsakymas Nr. 1R-242 Dėl privalomų nurodymų taikymo interneto prieigos paslaugų teikėjams tvarkos aprašo patvirtinimo. TAR, 2019-08-28, Nr. 13548.

32 Lietuvos Respublikos Teisingumo ministro įsakymas 1R-243 Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atliekamų prekių ir paslaugų kontrolinių pirkimų taisyklių patvirtinimo. TAR, 2019-08-28, Nr. 13549.

33 Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas (ES) 2017/2394, 2017 m. gruodžio 12 d. dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 345/1.

sausio 17 d., apima ES teisės aktus, skirtus apsaugoti vartotojų interesus, juo siekiama apsaugoti vartotojus nuo tarpvalstybinių ES vartotojų teisės pažeidimų, modernizuojant atitinkamų nacionalinių valdžios institucijų bendradarbiavimą tarpvalstybiniame kontekste, taip pat – didinti vartotojų ir įmonių pasitikėjimą elektronine prekyba ES. Atsižvelgiant į Reglamento nuostatas, Teisingumo ministerijos siūlymu 2019 m. lapkričio 14 d. priimtos **Vartotojų teisių apsaugos įstatymo** ir dar penkių su juo susijusių įstatymų (**Reklamos įstatymo**<sup>34</sup>, **Elektroninių ryšių įstatymo**<sup>35</sup>, **Lietuvos banko**<sup>36</sup>, **Informacinės visuomenės paslaugų**<sup>37</sup> ir **Visuomenės informavimo**<sup>38</sup> įstatymų pataisos, suteikiančios VVAT daugiau įgaliojimų ginant vartotojų kolektyvinius interesus ES mastu: pavyzdžiui, dabar Tarnyba galės taikyti verslininkams laikinąsias apsaugos priemones – įpareigoti pardavėjus ar paslaugų teikėjus paskelbti vartotojams svarbią informaciją (nurodyti teisinės garantijos terminą, prekės pristatymo mokesčius ir pan.), sustabdyti žalą sukeliančius veiksmus, tikrinant pardavėjų ar paslaugų teikėjų veiklą. Tirdami pažeidimus VVAT galės gauti visą reikalingą informaciją, įskaitant ir finansų rinkos dalyvių bei elektroninių ryšių paslaugų teikėjų turimą informaciją. Tai palengvins VVAT darbą, kai pažeidėjas nevykdo Tarnybos reikalavimų arba pažeidėjo negalima nustatyti iš vartotojo pateiktų įrodymų<sup>39</sup>.

Lietuvos vartotojų organizacijos jau keletą metų skatino teisės aktų pokyčius, kurie veiksmingiau reguliuotų internete veiklą vartotojų ūkio subjektų ir vartotojų santykius, nes populiarėjant pirkimams internetu vis dažniau pasitaiko atvejų, kai interneto parduotuvėse sistemingai pažeidžiamos vartotojų teisės. Dažnai jas valdo subjektai, įsteigti ne ES valstybėse narėse, tačiau jų vykdoma veikla būna nukreipta į Lietuvos vartotojus, kuriems tokiais atvejais sudėtinga reikalauti savo teisių ir apginti finansinius interesus.

2019 m. gruodžio 10 d. VVAT patvirtino **Reklamos žymėjimo socialinėje erdvėje gaires**<sup>40</sup>, kurias parengė po beveik metus vykdytos nuomonės formuotojų (*influencerių*) reklamos stebėsenos Lietuvoje (vertinant problematiką, atitinkamos institucijos analogišką stebėseną vykdė savo šalyse – Latvijoje, Norvegijoje, Suomijoje, Belgijoje ir kt. bei dalijosi patirtimi). Susiklostė situacija, kad prekių ir paslaugų reklamai Lietuvoje (kaip ir visoje ES) vis dažniau naudojamos socialinių tinklų paslaugos, tačiau kokie reikalavimai turi būti keliami šiai reklamos formai, kad ji nebūtų traktuojama kaip pa-

34 Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo Nr. VIII-1871 1 straipsnio ir priedo pakeitimo įstatymas. TAR, 2019-11-26, Nr. 18820.

35 Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo Nr. IX-2135 12, 74 straipsnių ir 2 priedo pakeitimo įstatymas. TAR, 2019-11-26, Nr. 18824.

36 Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo Nr. I-678 42 straipsnio ir 3 priedo pakeitimo įstatymas. TAR, 2019-11-26, Nr. 18821.

37 Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymo Nr. X-614 20 straipsnio ir priedo pakeitimo įstatymas. TAR, 2019-11-26, Nr. 18822.

38 Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymo Nr. I-1418 48 straipsnio ir priedo pakeitimo įstatymas. TAR, 2019-11-26, Nr. 18823.

39 Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 12, 29-4, 40 straipsnių, priedo pakeitimo ir įstatymo papildymo 44-1 straipsniu ir dešimtuoju skirsniu įstatymas, TAR, 2019-11-26, Nr. 18819.

40 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019 m. gruodžio 10 d. įsakymas Nr. 1-295 dėl Reklamos žymėjimo socialinėje erdvėje gairių patvirtinimo.

slėpta reklama, draudžiama **Reklamos įstatymu**, nebuvo aiškiai apibrėžta. Didelis *influencerių* sekėjų skaičius, greita bei efektyvi galimybė pasiekti nemažą vartotojų auditoriją, yra patrauklus reklamos būdas verslui, tačiau nuomonės formuotojai privalo laikytis reklamai nustatytų reikalavimų, reklama socialiniuose tinkluose turi būti atpažįstama vartotojams ir atskleisti tikrąjį skelbiamo turinio tikslą. Svarbu



**REKLAMOS ŽYMĖJIMO SOCIALINĖJE ERDVĖJE GAIRĖS PADĖS NUOMONĖS FORMUOTOJAMS LAIKYTI REKLAMAI NUSTATYTŲ REIKALAVIMŲ, O VARTOTOJAMS – ATPAŽINTI TIKRĄ INFLUENCERIŲ SKELBIAMO TURINIO TIKSLĄ.**

pažymėti, kad stebėseną padėjo WTAT suformuoti Gairės ne formaliai, bet pagal šių dienų aktualijas: pateiktos rekomendacijos kaip žymėti reklamas dažniausiai Lietuvoje naudojamuose socialiniuose tinkluose: „Facebook“, „Instagram“, „Youtube“ bei socialinių tinklų istorijose (angl. *Stories*), apibrėžiama, kokiais atvejais socialiniuose tinkluose viešinami įrašai turėtų būti laikomi reklama, nuomonės formuotojai raginami naudoti atskirai lietuviškai ir užsienio auditorijai skirtų reklamų žymėjimą. Paslėpta reklama, ypač skleidžiama nuomonės formuotojų yra pakankamai įtaigi, nes ją vartotojai priima kaip nešališką, tikrą asmens patirtį, nesuteikdami reklaminių identifikavimo, todėl tokio dokumento priėmimas yra savalaikė ir teigiama WTAT iniciatyva.

2019 m. lapkričio 7 d. Seimas ratifikavo protokolą, kuriuo iš dalies keičiama 1981 m. Europos **Tarybos konvencija dėl asmenų apsaugos ryšium su asmens duomenų automatizuotu tvarkymu**<sup>41</sup>. Konvencija atnaujinta atsižvelgiant į technologinę plėtrą bei keliamus naujus tikslus asmens duomenų apsaugai, suderinus su 2018 m. ES įsigaliojusiu **Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu** (BDAR), joje tiksliau apibrėžti teisėto duomenų tvarkymo principai ir dar labiau sustiprinta tam tikrų kategorijų asmens duomenų (pavyzdžiui, genetinių ir biometrinių, kitų duomenų, galinčių sukelti diskriminaciją ar pavojų) apsauga. Atsakingomis už atnaujintoje konvencijoje numatytų reikalavimų įgyvendinimą paskirtos Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija ir žurnalistų etikos inspektorius.

Būtina pastebėti, kad vartotojų organizacijos (ypač Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas<sup>42</sup> ir Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija<sup>43</sup>) jau keletą metų kelia grupės ieškinio procedūros

41 Konvencija dėl asmenų apsaugos ryšium su asmens duomenų automatizuotu tvarkymu (ETS Nr. 108) su Europos Tarybos Ministrų Komiteto priimtomis pataisomis, Valstybės žinios, 2001-04-13, Nr. 32-1059.

42 Lietuvos vartotojų organizacijos aljanso svetainė internete <http://lvoa.lt/>

43 Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos svetainė internete <http://vartotojuteises.lt/>



klausimą. Tai turėtų būti vartotojams patogus būdas ginti savo teises, kai keli ieškovai tam pačiam atsakovui teikia iš esmės tokius pačius reikalavimus, ir galimybė sumažinti teismų krūvį, sprendžiant vieną, o ne keliolika panašių ieškinių, pavyzdžiui, dėl pinigų gražinimo už neįvykusį renginį. Tačiau anksčiau parengtas teisinis grupės ieškinio modelis buvo neefektyvus, vartotojai, gindami savo teises, dėl procedūrinių aspektų juo nesinaudojo.

2019 m. kolektyvinės vartotojų interesų apsaugos stiprinimo klausimą pradėjo spręsti ES Taryba, Europos vartotojų organizacija (BEUC) kaip 2020 m. veiklos prioritetus įvardijo grupinių ieškinių teikimo ir kolektyvinės žalos atlyginimo mechanizmų tobulinimą, didesnę vartotojų organizacijų įtraukimą į šiuos procesus<sup>44</sup>. Valstybinis auditas savo ataskaitoje apie vartotojų teisių padėtį Lietuvoje<sup>45</sup> taip pat rekomenduoja sudaryti galimybes finansuoti vartotojų asociacijų veiklą, organizuojant vartojimo ginčų neteisminį sprendimą, reiškiant grupės ieškinius ir ieškinius dėl vartotojų viešojo intereso gynimo. Palengvinti sąlygas vartotojų asociacijoms teikti grupinius ieškinius, kai yra pažeidžiamos didelės vartotojų grupės teisės bei interesai numatoma ir **Valstybinėje vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programoje**<sup>46</sup>.

Atsižvelgiant į tai, 2019 m. nemažai dėmesio buvo skirta grupės ieškinio procedūros tobulinimui Lietuvoje, Teisingumo ministerija parengė įstatymų pataisas, kad vartotojai galėtų paprasčiau ir sklandžiau apginti savo teises. Svarbiausi siūlomi pokyčiai: asociacijoms tokiose bylose nereikės turėti grupės advokato, jos, kaip grupės atstovės, galės atstovauti visiems vartotojams, ne tik asociacijų nariams. Grupės ieškinio bylose vartotojai bus atleidžiami nuo žyminio mokesčio už bendrą neturtinį reikalavimą, pavyzdžiui, uždrausti tam tikrus veiksmus. Teikdami grupės ieškinį ieškovai neprivalės motyvuoti, kodėl jie pasirinko tokį teisių gynimo būdą, o ne atskirus ieškinius. Grupės ieškinį galės teikti ne mažesnės kaip 20 fizinių ar juridinių asmenų grupės. 2020 m. sausį pataisos buvo priimtose Seime<sup>47</sup>.

Svarbu pastebėti, kad 2019 m. pabaigoje Vyriausybė taip pat nusprendė dalį 2020 m. vartotojų asociacijoms skiriamo valstybės finansavimo numatyti grupės ieškinio ir vartotojų viešojo intereso gynimui<sup>48</sup>. Tikimasi, kad toks finansavimas padengs bent dalį teismo proceso išlaidų.

44 Croatian Presidency of the European Union: BEUC priorities 2020. Prieiga internete [https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-006\\_beuc\\_memorandum\\_for\\_the\\_croatian\\_presidency\\_of\\_the\\_eu.pdf/](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-006_beuc_memorandum_for_the_croatian_presidency_of_the_eu.pdf/)

45 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)

46 Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos patvirtinimo, 2019 m. liepos 10 d. Nr. 728, TAR, 2019-07-18, Nr. 11827.

47 Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 56, 93, 268, 306, 441–1, 441–3, 441–4, 441–6, 441–7, 441–8, 441–9, 441–11, 441–13 ir 441–16 straipsnių pakeitimo įstatymas. TAR, 2020-01-29, Nr. 2013.

48 Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. gruodžio 9 d. įsakymas Nr. 1R-327 „Dėl 2020 metų vartotojų teisių apsaugos priemonių programų prioritetinių krypčių patvirtinimo“

2019 m. priimta nemažai reikalingų nacionalinių aktų pokyčių, kurie žada teigiamas permainas ginant vartotojų teises Lietuvoje. Tačiau būtina atitinkamai reglamentuoti ir kitas aktualias sritis: pavyzdžiui, apibrėžti bilietų platintojų ir renginių organizatorių atsakomybę, atšaukus kultūros ir sporto renginius. Pastaruoju metu daugėja atvejų, kai iš anksto bilietus įsigiję vartotojai renginiui neįvykus negali išsireikalauti sumokėtų pinigų ir patiria žalą. Vartotojai paprastai tokiu atveju kreipiasi į bilietų platintojus, tačiau šie nėra atsakingi už renginio atšaukimo pasekmes, o renginio organizatorius dažniausiai neturi nei lėšų, nei turto, iš kurio būtų galima išieškoti nuostolius. Teisės aktuose nėra numatyta bilietų platintojų ir renginių organizatorių atsakomybė, taip pat nenurodyta priežiūros institucija. Į šią sritį dėmesį atkreipia ir Valstybės kontrolė, nustatčius, kad vien 2016–2018 metais dėl atšauktų renginių WTAT gavo daugiau nei 300 vartotojų prašymų dėl sumokėtų sumų gražinimo<sup>49</sup>.

Dar viena nepakankamai reglamentuota sritis – grožio paslaugos. Jų teikimas šiuo metu vykdomas pagal **Grožio paslaugų sveikatos saugos reikalavimus**<sup>50</sup>, tačiau juose įtvirtinti tik techniniai reikalavimai grožio veiklos vykdymui: patalpų įrengimas, darbo priemonės, reikiami leidiniai ir nenustatyti kriterijai, leidžiantys įvertinti suteiktų paslaugų kokybę. Tikslesnio reglamentavimo reikalauja šiuo metu aktualūs vartotojų ir statytojų ginčai dėl statybos darbų kokybės arba statinio defektų, atsiradusių garantiniu laikotarpiu, nes teisės aktuose nenumatyta valstybės institucija, kuri būtų įgaliota pateikti atitinkamą išvadą. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba vykdo statybos produktų rinkos priežiūrą, tačiau WTAT funkcijos neapima ekspertinių išvadų dėl atliktų darbų kokybės, kai statinys yra pripažintas tinkamu naudotis, todėl nėra galimybės tinkamai apginti vartotojų teisių ir teisėtų interesų.

## TRUMPAI

*2019 m. įvyko nemažai teisės aktų pokyčių, kurie sustiprino vartotojų teisių apsaugą: sugriežtintos Produktų saugos įstatymo nuostatos, įsigaliojo Europos Komisijos parengtas „Techninis teiginių apie kosmetikos gaminius dokumentas“, gerokai padidinti maksimalūs baudų už nesąžiningą komercinę veiklą dydžiai, sustiprinta asmens duomenų apsauga. WTAT suteikti nauji įgaliojimai: kontroliniai (slapto pirkėjo) pirkimai bei priei-*

49 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)

50 Lietuvos Respublikos Sveikatos ministro įsakymas Nr. V-633 Dėl Lietuvos higienos normos HN 117:2007 „Grožio paslaugų sveikatos saugos reikalavimai“ patvirtinimo. Valstybės žinios, 2007-08-11, Nr. 88-3494.

gos prie interneto svetainių blokavimas, daugiau galimybių apginti vartotojų kolektyvinius interesus ES mastu. Reglamentuotas reklamos žymėjimas socialinėje erdvėje – tai buvo labai savalaikis naujai iškilusios problemos sprendimas. Nemažai dėmesio skirta grupės ieškinio procedūros tobulinimui Lietuvoje. Tačiau dar yra aktualių sričių, kuriose reikia užtikrinti geresnę vartotojų teisių apsaugą: biliety platintojų ir renginių organizatorių atsakomybė bei žalos vartotojams atlyginimas neįvykus renginiams, nekokybiškos grožio ir sveikatinimo paslaugos, vartotojų ir statytojų ginčai dėl statybos darbų kokybės arba statinio defektų, atsiradusių garantiniu laikotarpiu ir kt.

### 1.2.3. VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ APSAUGOS PLĖTROS 2019–2027 METŲ PROGRAMA

2019 m. liepos 10 d. buvo patvirtintas esminis nacionalinis strateginio planavimo dokumentas, nustatantis Lietuvos vartotojų apsaugos srities tikslus, uždavinius ir siekiamus rezultatus iki 2027 metų – **Valstybinė vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programa**<sup>51</sup>.

Programoje keliami tikslai, kurie turi užtikrinti aukštesnį vartotojų teisių apsaugos lygį, plėtoti vartojimo ginčų neteisminį sprendimą, įtraukti socialinius partnerius, ugdyti atsakingus ir gebančius kritiškai mąstyti vartotojus bei skatinti sąžiningą verslininkų veiklą.

Programoje įtvirtintos keturios prioritetinės veiklos kryptys:

**1. Didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą.** Tam planuojama stiprinti ekonominių vartotojų interesų gynimą, sąžiningą ir skaidrią kainų politiką (pavyzdžiui, siekiant suvaldyti maisto kainas, kurioms vartotojai išleidžia vos ne didžiausią pajamų dalį ES), nustatyti socialinio teisingumo ir ekonominės veiklos laisvės pusiausvyrą (pavyzdžiui, sureguliuoti skolų išieškojimo įmonių veiklą).

Įtvirtinti ir plėtoti kolektyvinius žalą patyrusių vartotojų interesų gynimo mechanizmus, palengvinti sąlygas vartotojų asociacijoms teikti grupinius ieškinius, kai yra pažeidžiamos didelės vartotojų grupės teisės ir interesai. Taip pat – didinti vartotojų informuotumą energetikos srityje (ginčai su elektros, dujų, šildymo ar geriamojo vandens tiekimo įmonėmis), kuris yra žemas.

51 Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos patvirtinimo, 2019 m. liepos 10 d. Nr. 728, TAR, 2019-07-18, Nr. 11827.

Planuojama tobulinti neteisminių vartojimo ginčų sprendimų tvarką, įtraukiant verslą, vartojimo ginčų komisijų veiklą, bendradarbiauti su visuomeninėmis specialistų organizacijoms, kurios galėtų kompetentingai įvertinti savo srities paslaugų kokybę. Numatoma stiprinti tarptautinį ir ES bendradarbiavimą vartotojų apsaugos klausimais, daugiau dėmesio skirti vartotojų švietimui, keisti informacija ES mastu apie nesaugius produktus, skatinti vartotojus reikalauti kompensacijų už patirtus nuostolius, grėsmę sveikatai ar gyvybei.

Svarbu pastebėti, kad programoje akcentuojamas efektyvesnis ir glaudesnis bendradarbiavimas su vartotojų asociacijomis, nes šiuo metu tokių organizacijų potencialas Lietuvoje neišnaudojamas. Kaip rodo kitų ES valstybių patirtis, vartotojų asociacijos gali atlikti nemažą dalį valstybės institucijų funkcijų, pavyzdžiui, užtikrinti alternatyvų vartojimo ginčų sprendimą, aktyviai prisidėti prie valstybės politikos formavimo bei teisėkūros proceso vartotojų teisių apsaugos srityje, teikti grupės ieškinius ir ieškinius dėl vartotojų viešojo intereso gynimo, didesne apimtimi vykdyti informacijos sklaidos ir vartotojų švietimo projektus. Vartotojų organizacijų nuomone, šiuo metu valstybinių institucijų požiūris į bendradarbiavimą su NVO sektoriumi yra pakankamai formalus, pavyzdžiui, Vartotojų tarybos posėdžiai vyksta vos keletą kartų per metus, organizacijos nėra įtraukiamos į visus esminius teisėkūros ir politikos formavimo klausimus vartotojų teisių srityje, daugiau dėmesio skiriama pačių organizacijų „išgyvenimo“ klausimams ir vykdomų projektų aptarimui. Šiuo metu Taryboje iš 16 narių 8 yra vartotojų organizacijų atstovai, tačiau planuojama jų skaičių mažinti ir dar labiau apriboti bendradarbiavimo galimybes.

Mūsų šalyje didžiąją dalį vartotojų ir verslo subjektų ginčų nagrinėja VWTAT, tačiau dėl vis augančio krūvio ginčai nagrinėjami ilgai, vartotojai tuo nepatenkinti. Siekiant išspręsti tokią situaciją, daugeliu atveju būtų tikslinga taikyti alternatyvų ginčų sprendimą, kuris Europoje vertinamas ir pripažįstamas kaip paprasta, greita ir nebrangi alternatyva teismo procesui. Tačiau šiuo metu neteisminio ginčų sprendimo sistema Lietuvoje neefektyvi, reikalauja pertvarkos<sup>52</sup>. Tam, kad valstybė užtikrintų veiksmingą, greitą ir sąžiningą ginčų alternatyvaus sprendimo procedūras, būtinas įstatyminės bazės tobulinimas.

Europos Komisijos duomenimis<sup>53</sup>, mūsų šalies vartotojų skundų ir ginčų sprendimo rodiklis yra žemiausias Europos Sąjungoje (**46,9** ir per pora metų sumažėjo 3,3 punkto, ES vidurkis – **59,5**, aukščiausias – Švedijoje – **80**). Taip pat Lietuvoje beveik mažiausias procentas ES smulkiųjų verslininkų, kurie linkę ginčus su vartotojais spręsti alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) tvarka. VWTAT užsakymu atliktų gyventojų ir įmonių apklausų apie vartotojų teises duomenimis<sup>54</sup>, apie AGS

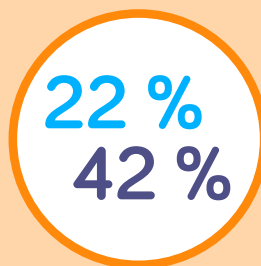
52 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)

53 Consumer Conditions Scoreboard 2019, prieiga internete [https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition\\_en./](https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition_en/)

54 VWTAT užsakymu atliktų apklausų duomenys skelbiami Tarnybos tinklapyje, prieiga internete <http://www.vwtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/39>

galimybes žino tik **22 proc.** gyventojų ir **42 proc.** verslininkų (dažniau stambių įmonių atstovai). Verslininkai suvokia AGS naudą, nes kaip didžiausius procedūros privalumus įvardija galimybę

**LIETUVOJE APIE GALIMYBĘ GINČUS SPREŠTI ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO TVARKA ŽINO TIK 22 PROC. GYVENTOJŲ IR 42 PROC. VERSLININKŲ.**



išsaugoti reputaciją, pigesnę ir paprastesnę ginčo sprendimo galimybę (**49 proc.**), greitesnį ginčų sprendimą (**44 proc.**). Daugiau kaip pusė įmonių (**60 proc.**) nurodo,

kilus ginčui su vartotoju siektų taikaus susitarimo, tačiau tik **32 proc.** įmonių yra pasitvirtinę įmonės vidaus skundų su vartotojais sprendimo taisykles.

Siekiant sumažinti WTAT nagrinėjamų vartojimo ginčų kiekį Valstybės auditas rekomenduoja parengti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimus ir sudaryti galimybes finansuoti vartotojų asociacijų veiklą, organizuojant vartojimo ginčų neteisminį sprendimą<sup>55</sup>. Tokią poziciją palaiko ir Lietuvos vartotojų organizacijos, kurios skatina daugiau dėmesio skirti ne tik pačios AGS procedūros tobulinimui, tačiau ir vartotojų bei verslininkų švietimui šioje srityje.

**2. Gerinti vartotojų teisių apsaugą elektroninėje erdvėje.** Svarbu pastebėti, kad populiarėjant elektrinei prekybai, kuri Lietuvoje turi didelį augimo potencialą, daugėja ir pažeidimų elektroninėje erdvėje, todėl programoje daug dėmesio skiriama vartotojų apsaugai elektroninėje erdvėje ir pasitikėjimo ja didinimui. Planuojama gerinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie vartojimo ginčų sprendimą elektroniniu būdu, tobulinti ginčų sprendimus, kad jie būtų paprastesni ir veiksmingesni, vykty „vieno langelio“ principu, nes dabar veikiančios sistemos nėra integruotos tarpusavyje. Taip pat siekiama efektyviau panaudoti rinkos priežiūros institucijų svetaines informacijos sklaidai apie nesaugius produktus, teisės aktus, naujus reikalavimus ir pan. Skatinamas vartotojų švietimas bei verslininkų informavimas, nes tai padeda ugdyti atsakingus vartotojus, akcentuoti tausaus vartojimo teikiamą naudą bei privalumus.

Užkirsti kelią vartotojų teisių pažeidimams elektroninės prekybos srityje buvo vienas iš WTAT 2019 m. prioritetinių tikslų. Tačiau per metus ištirtos **152** internetinės parduotuvės<sup>56</sup> – toks rezultatas pakankamai mažas. Tai, kad prevencinės priemonės nepakankamai efektyvios, o ūkio

55 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)

56 WTAT 2019 m. veiklos ataskaita, prieiga internete <http://www.wtat.lt/doclib/63ou8hjo88qabbzvu754tfkrp5ppc8wr/>

subjektų veiklos stebėsenos apimtys nepakankamos, kad turėtų reikšmingos įtakos nustatant pardavėjų ir paslaugų teikėjų nesąžiningus veiksmus, savo ataskaitoje teigia ir Valstybės auditas<sup>57</sup>.

WTAT jau turi teisę blokuoti interneto svetaines ir taip apriboti trečiųjų šalių pardavėjams bei paslaugų teikėjams, vykdančioms veiklą ES, galimybes vykdyti neteisėtą veiklą, kovoti su pažeidimais elektroninėje erdvėje, užkirsti kelią tolesniems masiniams vartotojų teisių pažeidimams bei žalos padarymui dideliame vartotojų skaičiui (kolektyvinei žalai). Tačiau bent kol kas ši funkcija naudojama vangiai – per 2019 m. tokia sankcija pritaikyta tik vienam subjektui [www.svajoniuspinta.lt](http://www.svajoniuspinta.lt) (UAB „Vikvaldos prekyba“)<sup>58</sup>.

Svarbu pastebėti, kad Lietuvos gyventojai per mažai žino apie galimybę tarptautinius ginčus dėl pirkimų internetu spręsti per ES **Elektroninio ginčų sprendimo platformą**<sup>59</sup>. Tai vartotojui patogi priemonė, padedanti teikti skundą bet kurioje ES valstybėje veikiančiam verslininkui ir rasti reikiamą EGS instituciją to skundo sprendimui. Tikrai nedaug internetu prekiaujančių verslininkų įdeda nuorodą į šią platformą savo svetainėse ir informuoja savo pirkėjus apie tokią galimybę, nors pagal teisinius reikalavimus privalo tai daryti. Vartotojų organizacijų nuomone, būtina daugiau dėmesio skirti EGS platformos viešinimui, rengti motyvacijos didinimo platforma kampanijas verslui ir vartotojams; taip pat efektyviau taikyti sankcijas už vartotojų teisių pažeidimus elektroninėje erdvėje.

**3. Stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą.** Programoje akcentuojama, kad vartotojų švietimą svarbu suvokti ir vykdyti kaip visą gyvenimą trunkantį procesą, per kurį ugdomi vartotojams aktualūs praktiniai įgūdžiai bei gilinamos žinios, didinamas sąmoningumas, keičiama elgsena. Daugiau dėmesio planuojama skirti energijos vartojimo efektyvumui, tvarumui, tausios ir „žalios“ gamybos idėjoms, aplinką tausojantiems įpročiams, verslininkų požiūrio keitimui. Taip pat svarbu didinti gyventojų finansinį raštingumą, kuris šiuo metu yra pakankamai žemas<sup>60</sup>. Programoje skatinama atsižvelgti į informacijos sklaidos tendencijas ir pasiekti tikslinę auditoriją šiuo metu populiariomis priemonėmis – per socialinius tinklus, animuotus filmukus, žaidimus, mobiliąsias aplikacijas, integruoti vartotojų švietimą į formalųjį ugdymą.

Europos Komisijos duomenimis, Lietuvos vartotojams kone labiausiai Europos Sąjungoje trūksta žinių apie savo teises, jų įgyvendinimo ir gynimo tvarką (mūsų šalis užima priešpaskutinę vietą ES), informuotumo lygis pastaruosius keletą metų mažėja. Beveik **40 proc.** vartotojų neži-

57 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)

58 Išsamesnė informacija WTAT pranešime, prieiga internete <http://www.wtat.lt/naujienos-ir-pranesimai-ziniasklaidai/377/uzblokuota-internetine-parduotuve-www.svajoniuspinta.lt:1280>

59 Elektroninio ginčų sprendimo platformos prieiga internete <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks#heading-1>

60 Tyrimo prieiga internete <https://www.oecd.org/finance/oecd-infe-survey-adult-financial-literacy-competencies.htm/>

no, kur kreiptis dėl įsigytos nekokybiškos prekės / suteiktos nekokybiškos paslaugos, pardavėjui ar paslaugos teikėjui atsisakius kompensuoti nuostolius<sup>61</sup>.

Valstybės auditas<sup>62</sup> nurodo, kad tokią situaciją lemia netinkamai vykdomas vartotojų švietimas: teisės aktuose nenustatyta, kas turi vykdyti vartotojų švietimą, koks ir kokios informacijos sklaidos poreikis, nevertinamas įvykdytų priemonių rezultatyvumas. Pirmiausiai, turi būti aiškus valstybinių institucijų funkcijų apibrėžimas organizuojant vartotojų švietimą. Pavyzdžiui, **Vartotojų teisių apsaugos įstatyme** nurodyta, kad vartotojų švietimą turi organizuoti valstybės ir savivaldybių institucijos, tačiau teisės aktuose ši nuostata nedetalizuojama. Savivaldybių administracijos neorganizuoja švietimo, nes mano, kad tai ne jų funkcija. Be to, švietimo formos ir priemonės neatliepia vartotojų poreikių. WTAT kiekvienais metais atlieka vartotojų ir įmonių apklausas, tačiau šia informacija nepakankamai pasinaudoja, organizuodama švietimo kampanijas, neidentifikuoja vartotojų grupių, kuriems labiausiai trūksta informacijos konkrečioje srityje.

WTAT užsakymu atliktos gyventojų apklausos duomenys<sup>63</sup> rodo, kad viena tinkamiausių informacijos apie vartotojų teises pateikimo forma – internetas (antra vieta po televizijos). Tam tikroje gyventojų grupėse internetas kaip informacijos šaltinis yra pirmoje vietoje: tai jaunimas (net **82 proc.**), asmenys, turintys aukštąjį išsilavinimą (**65 proc.**), aukštesnių pajamų grupė – **79 proc.** Akivaizdu, kad svarbiausia informacija ir turėtų būti skleidžiama šiuo kanalu. Tačiau atkreipiame dėmesį, kad nors WTAT turi savo Vartotojų teisių informacinę sistemą (VTIS), kurios sukūrimas kainavo nemažai

lėšų ir kuri turėtų tapti esminiu vartotojų teisių informacijos kanalu elektroninėje erdvėje, ji praktiškai nefunkcionuoja.



**DAUGIAU KAIP 70 PROC. LIETUVOS GYVENTOJŲ NEŽINO APIE VARTOTOJŲ TEISIŲ INFORMACINĘ SISTEMĄ.**

Daugiau kaip **70 proc.** Lietuvos gyventojų net nežino apie tokią sistemą. Į WTAT 2015–2018 m. buvo kreiptasi beveik **90 tūkst. kartų**, iš jų **7 proc. (6 tūkst.)** – per VTIS<sup>64</sup>.

61 Consumer Conditions Scoreboard 2019, prieiga internete [https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition\\_en/](https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition_en/)

62 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)

63 WTAT užsakymu atliktų apklausų duomenys skelbiami Tarnybos tinklapyje, prieiga internete <http://www.vtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/39>.

64 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)

Lietuvos vartotojų organizacijos jau keletą metų kelia klausimą, kad mūsų šalyje nėra interneto svetainės, kur vartotojai vienoje vietoje galėtų lengvai rasti visą aktualią ir išsamią informaciją apie savo teises. Tam tikros žinios skelbiamos įvairių institucijų interneto svetainėse, tačiau neretai jos neatnaujinamos laiku (ypač savivaldybių svetainėse) ir gali klaidinti, todėl būtų tikslinga sukurti vieningą, aiškią, susistemintą, realiu laiku atnaujinamą internetinę vartotojų teisių informacijos bazę. Tokių ir kitus informacijos sklaidos projektus galėtų vykdyti vartotojų organizacijos, kurios šiuo metu negali įgyvendinti daugybės Lietuvos vartotojams svarbių iniciatyvų dėl lėšų trūkumų (visoms Lietuvos vartotojų teisės ginančioms NVO kasmet iš valstybės biudžeto skiriama apie 40 tūkst. eurų). Nepakankamą vartotojų asociacijų vaidmenį skleidžiant vartotojams svarbią informaciją akcentuoja Valstybės auditas savo ataskaitoje apie vartotojų teisių padėtį Lietuvoje<sup>65</sup>. Pastebima, kad mūsų šalyje kitaip nei kitose ES valstybėse, didžiausias vaidmuo šviečiant vartotojus tenka ne vartotojų asociacijoms, o valstybės institucijoms, nepanaudojamas nevyriausybinių sektoriaus potencialas.

**4. Užtikrinti vartotojų teisę gauti saugius produktus.** Programoje numatoma didinti rinkos priežiūros efektyvumą, kad verslininkai laikytųsi teisės aktų reikalavimų dėl produktų saugumo, nes didėjantis nesaugių gaminių kiekis rinkoje kelia riziką vartotojams ir iškreipia konkurenciją.

Pastaruosiu metu WTAT produktų saugai skiria vis didesnę dėmesį, vykdo nemažai skirtingų prekių grupių patikros programų. Tai labai svarbu, nes cheminės medžiagos kasdieniniuose produktuose neretai lemia sveikatos problemų, lėtinių ir sunkių ligų (vėžio, širdies ir kraujagyslių ligų alergijų ir kt.) augimą, būtina atidžiai prižiūrėti leidžiamas chemines medžiagas, ypač žaisluose, prekėse vaikams. Tačiau Lietuvos vartotojų organizacijos skatina šioje srityje nepamiršti cheminių medžiagų eliminavimo iš vartojimo produktų teisinių iniciatyvų – būtinas griežtesnis cheminių medžiagų ribojimas ir medžiagų, sukeliančių vėžį pašalinimas iš gamybos. Taip pat svarbu inicijuoti vartotojų švietimo kampanijas šioje srityje, pateikti aiškią informaciją apie potencialiai pavojingas medžiagas produktų etiketėse, inicijuoti nacionalinių teisės aktų pokyčius, skatinančius mažinti veiktas, keliančias grėsmę klimato kaitai, kuri sukelia nemažai pasekmių pažeidžiamiausioms vartotojų grupėms bei prisijungti prie ES mastu vykdomų kampanijų, siekiant Europos žaliojo kurso strategijos tikslų.

65 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“ 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)



## TRUMPAI

---

*2019 m. patvirtinta Valstybinė vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programa įtvirtina keturias prioritetinės veiklos kryptis: didinti vartotojų apsaugos sistemos efektyvumą; gerinti vartotojų teisių apsaugą elektroninėje erdvėje; stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą bei užtikrinti vartotojų teisę gauti saugius produktus. Programos siekiai ir numatomos priemonės atitinka bendras Europos Sąjungos strategijos, stiprinant vartotojų teisių apsaugą, kryptis ir Europos vartotojų organizacijos prioritetus, tačiau programos efektyvumas tiesiogiai priklauso nuo ją įgyvendinančių institucijų galimybių ir pasiryžimo pasiekti užsibrėžtus tikslus. Lietuvos vartotojų organizacijų nuomone, prie to ženkliai prisidėtų didesnis nevyriausybinių sektoriaus finansavimas ir įtraukimas į tokias sritis kaip neteisminis ginčų nagrinėjimas, vartotojų švietimas, geresnės galimybės dalyvauti teisėkūros iniciatyvose.*

# VARTOTOJŲ TEISIŲ PRIEŽIŪROS LIETUVOJE REZULTATAI IR IŠŠŪKIAI

## 2.1. BENDROS TENDENCIJOS

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu 2019 m. atliktos apklausos duomenimis, vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje 2019 m. teigiamai vertino **37 proc.** gyventojų ir **52 proc.** verslininkų (šis skaičius mažai keičiasi jau penkerius metus)<sup>1</sup>. Informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais užtenka **40 proc.** gyventojų (nuo 2016 m. šis skaičius sumažėjo 6 proc.). Daugėja asmenų, kuriems trūksta informacijos apie vartotojų teises: 2014 m. tai nurodė 24 proc. apklaustųjų, 2016 m. – 27 proc. o 2019 – **29 proc.**

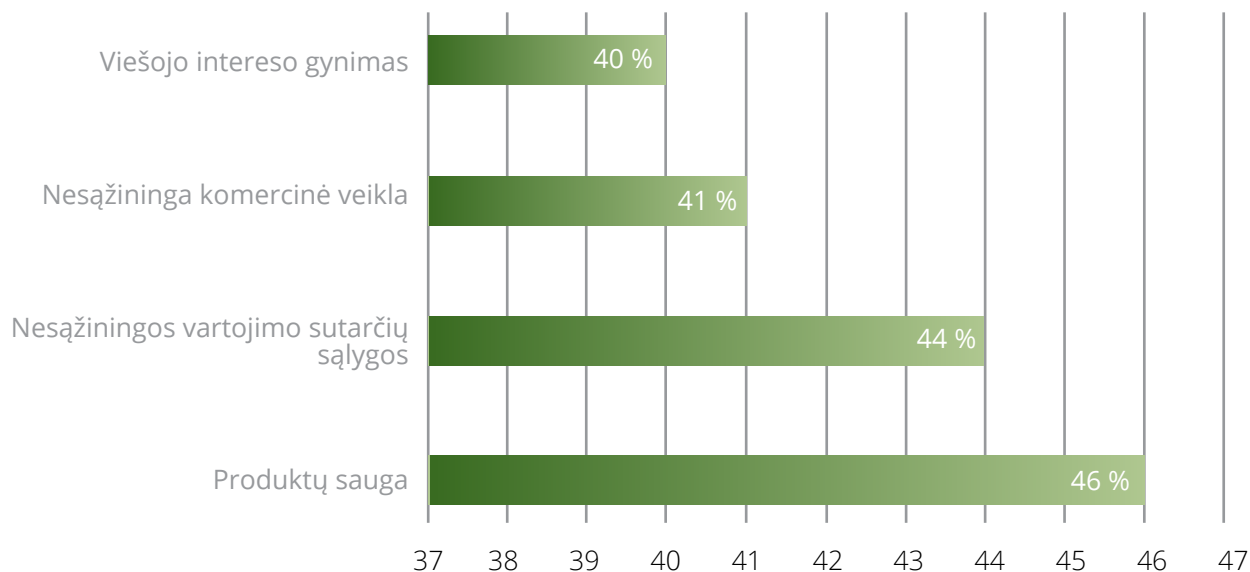
Europos Komisijos duomenimis, vertinant bendrą Vartotojų sąlygų indeksą (žinios apie vartotojų teises, pasitikėjimas rinka ir institucijomis, vartotojų teisių užtikrinimas, ginčų sprendimas), Lietuva 2019 m. užėmė pakankamai žemą **24 vietą ES**. Mūsų šalies gyventojų informuotumas atskirose vartotojų teisių srityse labai skiriasi – pavyzdžiui, **45 proc.** lietuvių žino, per kiek dienų galima atsisakyti internetu sudarytos sutarties, tačiau tik **22 proc.** – ko reikalauti, jei prekė sugenda nesibaigus garantiniam laikotarpiui<sup>2</sup>.

Lietuvos gyventojų apklausa rodo, kad didžiausia dalis gyventojų pasigenda informacijos apie produktų saugą (tai pažymėjo **46 proc.** apklaustųjų), taip pat – apie nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas ir nesąžiningą komercinę veiklą (1 pav.).

1 WTAT užsakymu atliktų apklausų duomenys skelbiami Tarnybos tinklapyje, prieiga internete <http://www.vtat.lt/teisi-ne-informacija/tyrimai-ir-analizes/39>

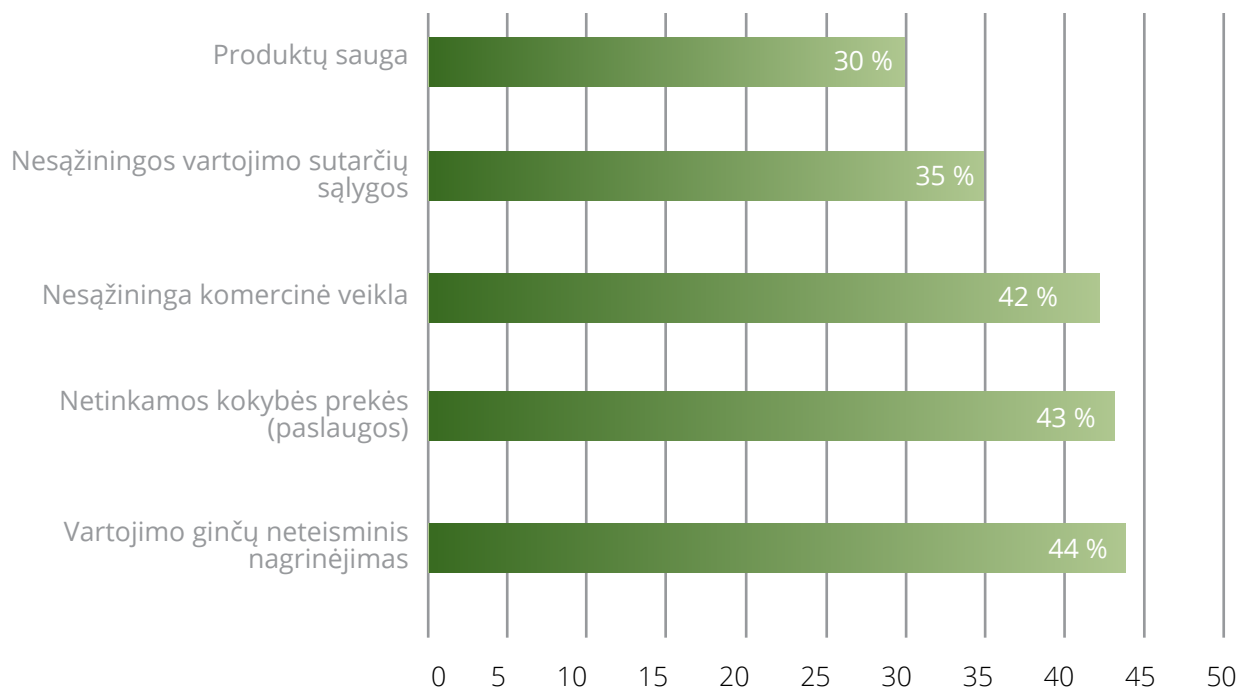
2 Consumer Conditions Scoreboard 2019, prieiga internete [https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition\\_en/](https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition_en/)

### 1 pav. Sritis, kuriose gyventojams labiausiai trūksta informacijos apie vartotojų teises



Lietuvos įmonėms labiausiai trūksta žinių apie vartojimo ginčų neteisminį nagrinėjimą bei netinkamos kokybės prekes ir paslaugas<sup>3</sup> (2 pav.).

### 2 pav. Sritis, kuriose verslininkams labiausiai trūksta informacijos apie vartotojų teises



3 WTAT užsakymu atliktų apklausų duomenys skelbiami Tarnybos tinklapyje, prieiga internete <http://www.vtat.lt/teisi-ne-informacija/tyrimai-ir-analizes/39>

Gerokai daugiau žinių verslininkai ir gyventojai turi apie asmens duomenų apsaugą. 2019 m. Valstybinės duomenų inspekcijos užsakymu atliktas tyrimas<sup>4</sup> rodo, kad didžioji dauguma smulkiojo ir vidutinio verslo atstovų žino apie pagrindinį asmens duomenų apsaugos teisės aktą – **Bendrajį duomenų apsaugos reglamentą** (BDAR). **72 proc.** apklausoje dalyvavusių gyventojų buvo girdėję apie BDAR, o **68 proc.** mano žinantys, kokias teises ir pareigas suteikia šis teisės aktas. Labiausiai dėl asmens duomenų tvarkymo Lietuvos gyventojai pasitiki sveikatos priežiūros įstaigomis ir policija, labiausiai nepasitiki greitujų vartojimo kreditų bendrovėmis. Per pastaruosius metus stipriai išaugo asmenų, žinančių kur kreiptis dėl netinkamo asmens duomenų tvarkymo: 2019 m. šis skaičius pasiekė **66 proc.** (2018 m. buvo **54 proc.**). Tikėtina, kad tokį poveikį suteikė pakankamai aktyvi informacinė kampanija, įsigaliojus BDAR – diskusijos apie šio teisės akto atneštus pokyčius vyko įvairiose žiniasklaidos priemonėse, verslo įmonėms buvo organizuojami mokymai ir konsultacijos. Tyrimo duomenimis, daugiau kaip pusė (**57 proc.**) apklaustųjų apie asmens duomenų apsaugą sužino iš televizijos, **52 proc.** – iš internetinės žiniasklaidos, **30 proc.** – iš kitų asmenų, **20 proc.** – iš socialinių tinklų.

Televiziją ir internetą kaip tinkamiausias informacijos apie vartotojų teises sklaidos priemones įvardija ir 2019 m. atliktos apklausos apie vartotojų teisių apsaugą dalyviai<sup>5</sup>. Respublikinė televizija išlieka populiariausiu kanalu (tai pažymėjo **69 proc.** gyventojų), tačiau ją sparčiai vežasi internetas: tokiu būdu informaciją apie vartotojų teises patogiausia gauti **48 proc.** gyventojų (jaunimo grupėje net **82 proc.**, aukštesnių pajamų grupėje – **79 proc.**). Svarbu pastebėti, kad komunikacijos būdai kinta, priklausomai nuo specifinės auditorijos ir besikeičiančių informacijos sklaidos tendencijų: teminiai seminarai patraukia tik **2 proc.** gyventojų dėmesį, tačiau jaunimui vis įdomesni vartotojų švietimo renginiai – per metus juose apsilanko **15 proc.** studentų. Mažiausią pasiekiamumą turi informaciniai leidiniai/ vartotojų teisių įstatymai (**0,2 proc.**); lankstinukai pašto dėžutėje (**0,1 proc.**). Tai rodo, kad gyventojams turi būti pateikiama adaptuota, aiški, tikslinga informacija, nes jie neskiria daug dėmesio naujų teisės aktų analizei ir pritaikymo paieškoms.

Kitais būdais informacija pasiekia verslininkus – VVTAT užsakymų vykdytos apklausos duomenimis<sup>6</sup>, net **76 proc.** jų žinių apie vartotojų teises ieško šioje srityje dirbančių institucijų interneto svetainėse, o seminaruose svarbios informacijos gauna **18 proc.** verslininkų. Vartotojų organizacijų nuomone, tikslingiau visą reikiamą ir laiku atnaujinamą informaciją talpinti viename portale. Be to, išpopuliarinus šį portalą daugiau gyventojų ir verslininkų dalyvautų jiems aktua-

4 2019 m. Valstybinės duomenų inspekcijos užsakymu atliktas tyrimas, prieiga internete <https://vdai.lrv.lt/lt/naujienos/2019-m-lietuvos-gyventuju-tyrimas-apie-asmens-duomenu-apsauga-islaikyti-auksti-zinanciu-apie-savo-teises-ir-pareigas-asmens-duomenu-apsaugos-srityje-rodikliai/>

5 VVTAT užsakymu atliktų apklausų duomenys skelbiami Tarnybos tinklapyje, prieiga internete <http://www.vvat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/39/>

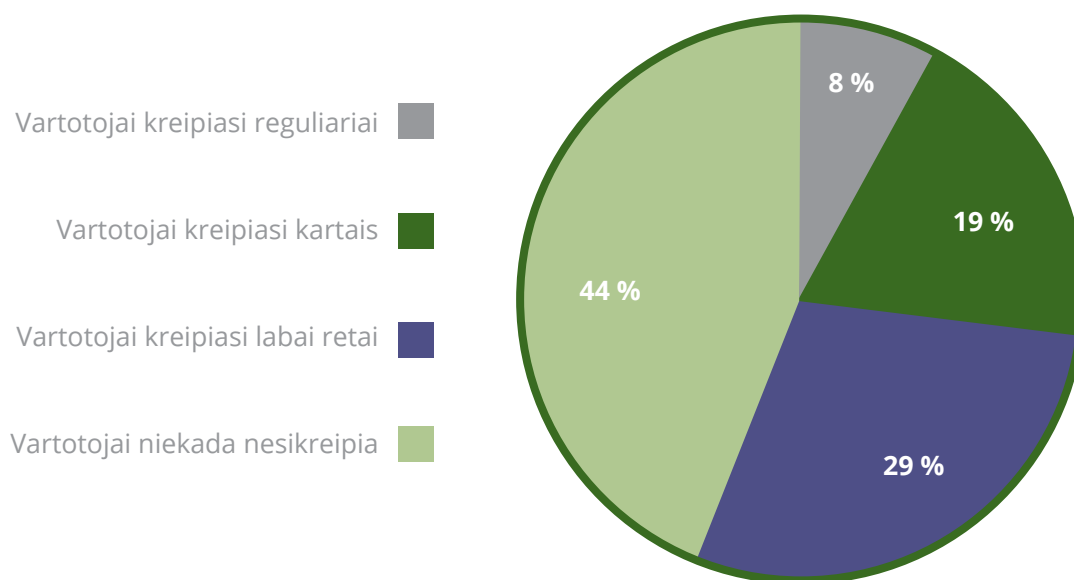
6 Ten pat.

liuose mokymuose ir seminaruose, apie kuriuos šiuo metu paprasčiausiai nesužino dėl nepakankamos sklaidos.

Vartotojų organizacijos skatina ir vykdo įvairius informacijos sklaidos projektus, atsižvelgdamos į vartotojams aktualiausias sritis, tačiau dėl lėšų stokos negali didesne apimtimi įgyvendinti vartotojams svarbių iniciatyvų. Svarbu pastebėti, kad valstybės institucijos vykdo nemažai viešinio veiklų, tačiau sklaida yra nekoordinuota, netikslinga, neatliepia vartotojų poreikių, todėl nepasiekia norimo rezultato. Pirmiausia reikėtų apibrėžti tikslines auditorijas ir jų poreikius, pasirinkti efektyviausius komunikacijos kanalus ir vykdyti intensyvią bei kompleksinę sklaidą. Viešinio funkcijas VTAT didžiąja dalimi galėtų perduoti vartotojų organizacijoms, pasiliekant priežiūros funkciją. Glaudesnį bendradarbiavimą su vartotojų NVO ir didesnę jų įtraukimą į viešinio veiklas, atitinkamai didinant finansavimą, rekomenduoja ir Valstybės kontrolė<sup>7</sup>.

2019 m. atliktos apklausos duomenimis<sup>8</sup>, per metus **24 proc.** Lietuvos gyventojų ar jų šeimos nariams teko įsigyti nekokybiškų prekių, **15 proc.** gyventojų buvo suteiktos nekokybiškos paslaugos. Dauguma apklaustųjų (**87 proc.**), įsigiję nekokybišką prekę ar paslaugą, pirmiausia kreiptųsi į pardavėją ir tik **4 proc.** – į vartotojų teises ginančias institucijas.

### 3 pav. Kaip dažnai vartotojai kreipiasi į verslininkus dėl pažeistų vartotojų teisių



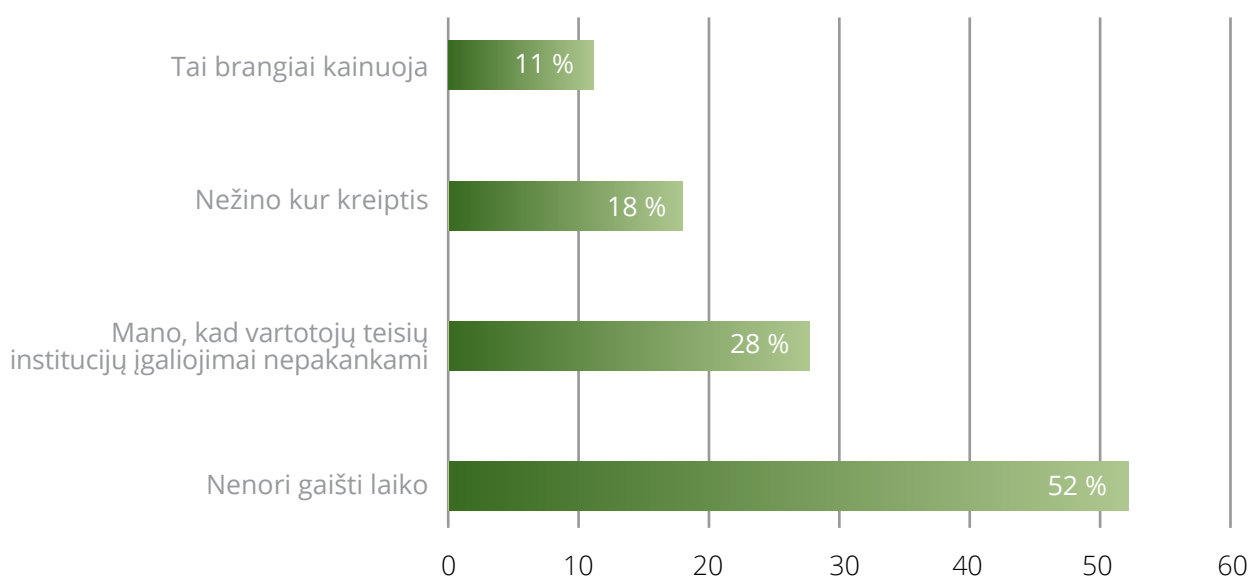
7 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076)

8 VTAT užsakymu atliktų apklausų duomenys skelbiami Tarnybos tinklapyje, prieiga internete <http://www.vtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/39/>

Tačiau savo teisėtus interesus vartotojai gina vangiai: tik **8 proc.** verslininkų nurodė, kad dėl pažeistų vartotojų teisių į juos vartotojai kreipiasi reguliariai, **44 proc.** – kad niekada nesikreipia (3 pav.).

Gyventojų apklausos duomenimis, asmenys, susidūrę su vartotojų teisių pažeidimais, į vartotojų teises ginančias institucijas nesikreipia dažniausiai todėl, kad jų manymu, procesas pareikalaus daug laiko ir neatneš laukiamo rezultato (4 pav.).

#### 4 pav. Dažniausios priežastys, dėl kurių vartotojai nesikreipia į vartotojų teisių institucijas



Vertinant ES vartotojų apklausos duomenis, situacija šiek tiek skiriasi. Dažniausia priežastis, dėl kurios ES vartotojai nesiima aktyvių veiksmų, gindami savo teises – įsitikinimas, kad tai užims daug laiko (**42,8 proc.** apklaustųjų), **39,7 proc.** teisybės neieško, jei prekės ar paslaugos suma nedidelė arba asmenys netiki, kad procesas būtų užtikrinęs rezultatą (**36,6 proc.**)<sup>9</sup>.

Lietuvos gyventojams trūksta žinių apie šiuolaikiškus skundų pateikimo ar ginčų sprendimo būdus. Pavyzdžiui, apie Vartotojų teisių informacinę sistemą (VTIS), kurioje pateikiama daug naudingos informacijos ir teikiamos el. paslaugos, palengvinančios bendravimą su WTAT<sup>10</sup>, žino tik **22 proc.** gyventojų. Apie alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) galimybes 2019 m. žinojo **22 proc.**, gyventojų ir **42 proc.** verslininkų. Verslo atstovų nuomone, didžiausi AGS privalumai: pigesnė ir paprastesnė ginčo sprendimo galimybė (**49 proc.**), greitesnis ginčų sprendimas (**44 proc.**). Daugiau kaip pusė įmonių (**60 proc.**) nurodo, kilus ginčui su vartotoju siektų tai-

9 Consumer Conditions Scoreboard 2019, prieiga internete [https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition\\_en/](https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition_en/)

10 Prieiga internetu <https://vtis.lt/portal/#/>

kaus susitarimo, tačiau tik **32 proc.** įmonių yra pasitvirtinę įmonės vidaus skundų su vartotojais sprendimo taisykles<sup>11</sup>.

Lietuvoje vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja keletas institucijų: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos bankas, Valstybinė energetikos reguliavimo taryba ir Lietuvos advokatūros advokatų taryba, tačiau didžioji visų ginčų dalis (2018 m. tai sudarė **84 proc.**) tenka Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai<sup>12</sup>.

Kitame skyriuje bus aptarti svarbiausi Tarnybos veiklos rezultatai 2019 m.

## TRUMPAI

*Europos Komisijos duomenimis, vertinant bendrą Vartotojų sąlygų indeksą, Lietuva užima 24 vietą ES, žemas informuotumo apie vartotojų teises lygis. Gyventojams trūksta informacijos apie produktų saugą, nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas ir nesąžiningą komercinę veiklą, neteisminį ginčų nagrinėjimą, susidūrę su savo teisių pažeidimais, jie retai ieško teisybės, nes mano, kad ginčų sprendimo procesas pareikalaus daug laiko ir neatneš laukiamo rezultato.*

*Valstybės institucijos vykdo nemažai viešinimo veiklų, tačiau sklaida yra nekoordinuota, netikslinga, neatliepia vartotojų poreikių, todėl nepasiekia norimo rezultato. Būtų tikslinga dalį viešinimo funkcijų perduoti vartotojų organizacijoms.*

11 WTAT užsakymu atliktų apklausų duomenys skelbiami Tarnybos tinklapyje, prieiga internete <http://www.vtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/39/>

12 Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos patvirtinimo, 2019 m. liepos 10 d. Nr. 728, TAR, 2019-07-18, Nr. 11827

## 2.2. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VEIKLA

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos duomenimis<sup>13</sup>, 2019 m. į Tarnybą dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų arba informacijos vartotojų teisių apsaugos, ne maisto produktų rinkos priežiūros bei turizmo paslaugų teikėjų priežiūros klausimais fiziniai ir juridiniai asmenys kreipėsi **31 126** kartus. Lyginant su 2018 m., kai buvo registruota daugiau kaip 27,5 tūkst. atvejų), kreipimusi skaičius padidėjo apie **13 proc.**, tačiau per 5 metus (2015 m. – 16, 6 tūkst. atvejų) išaugo beveik dvigubai. Apie **90 proc.** atvejų dėl informacijos, konsultacijos ar prašymo išnagrinėti vartojimo ginčą kreipėsi vartotojai. Ataskaitos duomenimis, populiariausia kreipimosi į WTAT forma – telefonu (sudaro daugiau nei **52 proc.**). Jau keletą metų užklausų telefonu ir elektroniniu paštu (apie **16 proc.** atvejų 2019 m.) daugėja bei mažėja atvykstančių tiesiogiai pasikonsultuoti asmenų skaičius – tai rodo, kad vis populiareesnės tampa nuotolinės paslaugos, kuriomis naudotis patogiau ir greičiau.

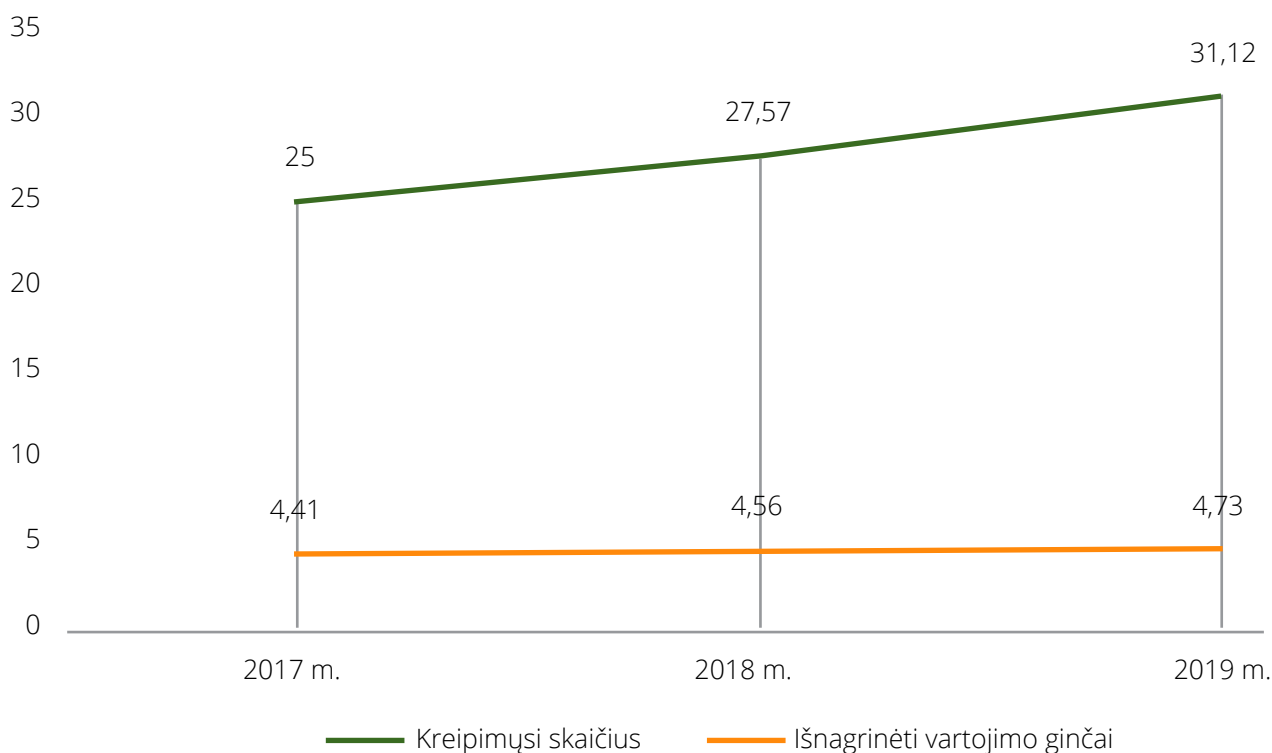
2019 m. WTAT įmonėms suteikė **1766** konsultacijų (daugiausia – 849 telefonu, 471 – raštu, el. paštu – 263, žodžiu – 183).

Per pastaruosius metus išnagrinėtų skundų tarp vartotojų dėl ginčų su pardavėjais ar paslaugų teikėjais skaičius taip pat didėja: 2017 m. išnagrinėti **4 395**, o 2019 metais – **4 726** vartojimo ginčai, tačiau šis pokytis tolygus, augimo tempai ryškiai skiriasi nuo kreipimusi skaičiaus didėjimo (5 pav.).

13 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2019 m. asmenų prašymų ir pasiteiravimų analizės ataskaita. Prieiga internete <http://www.vtat.lt/doclib/sdxxoh3tqyr12gj8wr2zx81x36apszx4/>



**5 pav. 2017 m. – 2019 m. VVTAT išnagrinėtų ginčų ir kreipimųsi augimo tendencija (tūkst.)**



Tai rodo, kad daugėjant skundų Tarnyba neturi galimybių ženkliai paspartinti jų sprendimo, todėl ilgėja skundų nagrinėjimo terminai. 2019 metais vidutinė ginčo nagrinėjimo trukmė buvo **79** kalendorinės dienos (lyginant su 2018 metais, pailgėjo **15** dienų)<sup>14</sup>. Valstybės auditas, įvertinęs vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje taip pat atkreipia dėmesį į vis ilgiau trunkantį vartotojų skundų nagrinėjimą<sup>15</sup>. 2018 m. per ES teisės aktuose nustatytą 90 dienų terminą<sup>16</sup> WTAT išnagrinėjo tik kiek daugiau nei pusę (**56 proc.**) ginčų. Auditorių nuomone, tai lemia ekspertinių žinių (nemažai priskirtų sričių yra specifinės, pavyzdžiui, statybos, automobilių remontas ir pan., tuomet reikia kreiptis į kitas institucijas, o tai užtrunka) bei žmogiškųjų resursų trūkumas. Situaciją galėtų pagerinti glaudesnis bendradarbiavimas su vartotojų asociacijomis, perduodant jiems dalį ginčų sprendimo funkcijų bei visuomeninių profesinių organizacijų, kurios galėtų teikti ekspertinę pagalbą, pritraukimas. Taip pat svarbu efektyviau naudoti alternatyvaus ginčų sprendimo galimybes, grupinių ieškinių procedūras.

14 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos metinė veiklos ataskaita, 2019. Prieiga internete <http://www.wtat.lt/doclib/630u8hjo88qabbzvu754tfkrp5ppc8wr/>

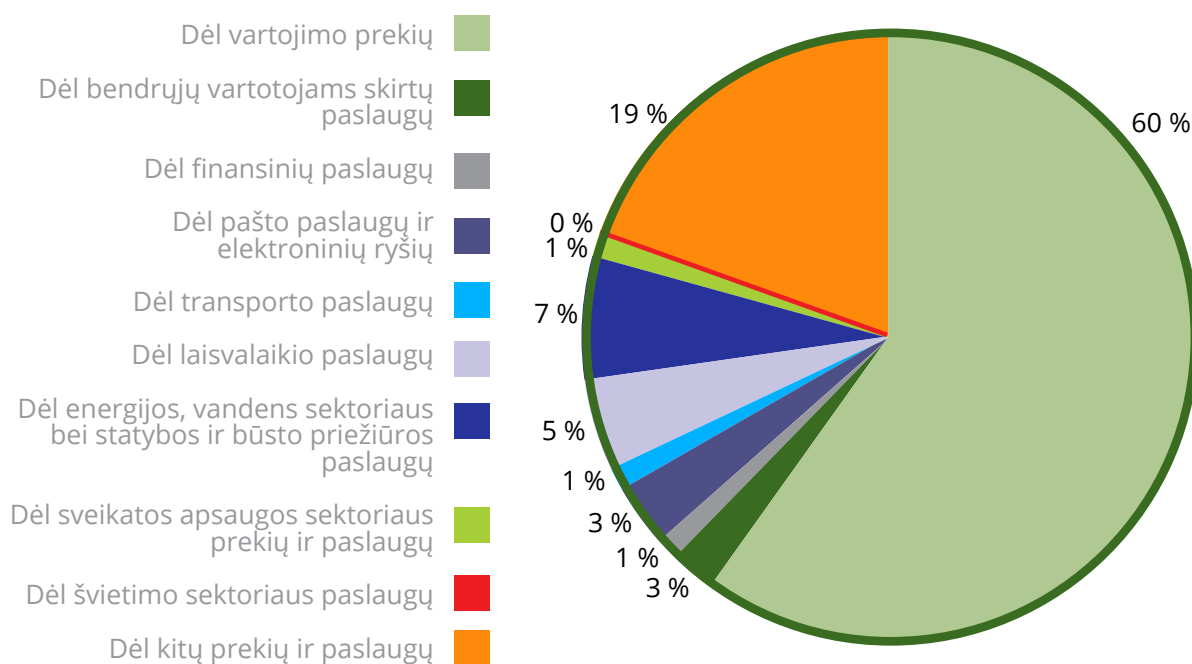
15 Ten pat.

16 Terminas nustatytas 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB, 1 str.)

Svarbu pažymėti neigiamą tendenciją – pastaruoju metu mažėja taikiai išspręstų vartotojų ginčų skaičius. Kaip jau minėta, 2019 m. VVTAT išnagrinėjo **4 726** vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčus. Iš jų taikiai išspręsta **1811** ginčų (**43 proc.** nuo visų Tarnyboje išnagrinėtų vartojimo ginčų), 2018 m. šis skaičius sudarė **54 proc.** (sumažėjo net **11 proc.**). Tačiau, lyginant su kitų Lietuvoje vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančių institucijų rodikliais, VVTAT taikiai išspręstų ginčų dalis didžiausia: Ryšių reguliavimo tarnyba 2019 m. taikiai išsprendė **37 proc.** ginčų, o Lietuvos bankas bei Valstybinė energetikos reguliavimo taryba – tik po **17 proc.**<sup>17</sup>

VVTAT duomenimis, kaip ir ankstesniais metais, 2019 m. daugiausia asmenys į Tarnybą kreipėsi dėl vartojimo prekių (**60 proc.**). Lyginant su 2018 metų laikotarpiu, šis skaičius pakito nedaug (2018 metais – **61 proc.**)<sup>18</sup>. Nemaža asmenų dalis (**19 proc.**) kreipėsi dėl kitų prekių ir paslaugų (šiai sričiai priskiriami asmenų kreipimaisi dėl individualaus pobūdžio klausimų, kurie negali būti priskiriami jokiai kitai prekių ar paslaugų sričiai). Mažiausiai kreipimūsi (tik 57 arba **0,19 proc.**) sulaukta švietimo sektoriaus paslaugų srityje.

**6 pav. 2019 m. VVTAT išnagrinėti kreipimaisi pagal sritis**



17 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos metinė veiklos ataskaita, 2019. Prieiga internete <http://www.vtat.lt/doclib/630u8hjo88qabbzvu754tfkrp5ppc8wr/>

18 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2019 m. asmenų prašymų ir pasiteiravimų analizės ataskaita. Prieiga internete <http://www.vtat.lt/doclib/sdxxoh3tqyr12gj8wr2zx81x36apszx4/>

Dažniausios kreipimosi priežastys: nekokybiškos prekės ar paslaugos, nesuteikta reikiama informacija prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartis, ribojama vartotojų teisė atsisakyti nuotoliniu būdu sudarytos sutarties ir netinkamas sutarties vykdymas (prekė nepristatoma, negražinami pinigai už gražintas prekes ir kt.), nesuteikta informacija apie esmines prekės savybes, neužtikrinamos garantinio laikotarpio teisės ir kt. Daugėja sukčiavimo atvejų, kai pardavėjas yra įsteigtas ne Europos Sąjungoje, nors sudaro įspūdį, kad veikia ES teritorijoje, tuomet apginti vartotojų interesus sudėtinga.

Beveik **42 proc.** ginčų vartojimo prekių srityje 2019 m. kilo dėl drabužių ir avalynės kokybės. WTAT pastebi, kad pastaruju metu aiškiai vyrauja tendencija – avalynės prekybininkai vengia taikiai spręsti ginčus pardavimo vietoje, todėl vartotojai priversti kreiptis į vartotojų teisių gynėjus. Dar viena didesnė skundų sritis – elektrotechnikos prekės (**28 proc.** visų vartojimo prekių ginčų).

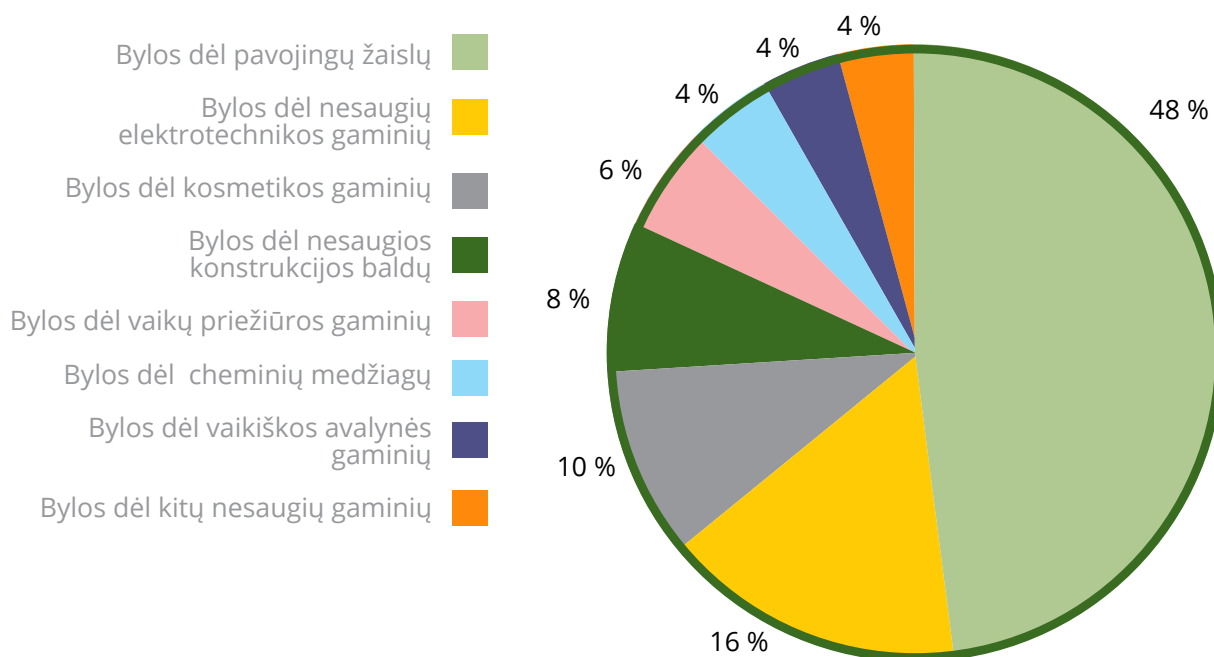
WTAT pastebi, kad daugėja vartotojų skundų dėl skolų išieškojimo bendrovių veiksmų (galimai nepagrįstai vykdomų išieškojimo procedūrų, pernelyg didelių sąskaitų, nesuteiktos informacijos ir pan.). Laisvalaikio ir paslaugų srityje pastaruju metu daugėja skundų dėl negražinamų lėšų už neįvykusius renginius taip pat skundų dėl turizmo paslaugų paketų. Dėl reguliavimo ir kontrolės nebuvimo sudėtinga užtikrinti vartotojų apsaugą tokiose specifinėse srityse kaip vertimo ar grožio paslaugos. Sprendžiant šias problemas tikslinga skatinti verslo savireguliaciją, steigti alternatyvius ginčų nagrinėjimo mechanizmus, bendradarbiaujant su profesinėmis organizacijomis, pavyzdžiui, su Grožio specialistų ar Lietuvos vertėjų asociacijomis, kuriems taip pat aktualu užtikrinti kokybiškas jų srities specialistų paslaugas.

Kaip pastebima Valstybės audito ataskaitoje<sup>19</sup>, neatlygintinas ginčų nagrinėjimas neskatina pardavėjų ir paslaugų teikėjų patenkinti pagrįstus vartotojų reikalavimus, kol jie nesikreipė į ginčus nagrinėjančias institucijas. Vartotojų organizacijos jau keletą metų skatina nustatyti tvarką, kad iš pardavėjų ir paslaugų teikėjų, pažeidusių vartotojų teises, būtų išieškotos ginčų nagrinėjimo sąnaudos. Tai galėtų būti vienas iš šaltinių vartotojų teisių užtikrinimo projektų įgyvendinimui.

2019 m. WTAT daugiau dėmesio skyrė vartotojams pavojingų veikų užkardymui, išnagrinėta **51** byla dėl Lietuvos rinkoje aptiktų pavojingų ne maisto produktų (jų sritys parodytos 7 pav.).

19 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076)

**7 pav. 2019 m. VVTAT išnagrinėtos bylos dėl pavojingų ne maisto produktų**



Tarnybos specialistai nustatė ir paskelbė **76** nesaugius gaminius, iš kurių didžiausia kategorija – žaislai (**39** pozicijos). Būtent žaislų importuotojai bei platintojai dažniausiai pažeidė **Produktų saugos įstatymo**<sup>20</sup> nuostatas.

WTAT duomenimis, 2019 metais viena iš prioritetinių Tarnybos sričių buvo Vartotojų apsauga elektroninėje erdvėje – per metus išanalizuoti **152** interneto tinklapiai, siūlantys įsigyti plataus spektro vartojimo prekių (drabužių, avalynės, laikrodžių, ryšio priemonių (kompiuteriai, mobilieji telefonai ir pan.))<sup>21</sup>. Tarnyba metinėje veiklos ataskaitoje nurodo, kad dažniausiai aptikti pažeidimai: pateikta neteisinga ar klaidinanti informacija (kontaktinių duomenų apie pardavėjus arba paslaugos teikėjus nepateikimą, netinkamai vykdomi sutartiniai įsipareigojimai, nenurodyta kas nagrinėja vartotojų ginčus ir pan.), tačiau išsamių stebėsenos rezultatų atskirai neskelbia.

Svarbu pastebėti, kad 2019 m. WTAT suteikta nauja funkcija – blokuoti interneto svetaines (taikoma teismo leidimu), kuriose verslininkai šiurkščiai bei sistemingai pažeidžia vartotojų teises, tačiau šiuo įgaliojimu Tarnyba dar naudojasi atsargiai – 2019 m. tokia sankcija pritaikyta tik vienam subjektui [www.svajoniuspinta.lt](http://www.svajoniuspinta.lt) (UAB „Vikvaldos prekyba“)<sup>22</sup>. Dėl šioje elektroninėje parduotuvėje užsakytų ir nepristatytų vartotojams prekių WTAT gavo daugiau nei **200** pirkėjų

20 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos metinė veiklos ataskaita, 2019. Prieiga internete <http://www.wtat.lt/doclib/630u8hjo88qabbzvu754tfrp5ppc8wr/>

21 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019 m. sausio 24 d. įsakymas Nr. 1-38 „Dėl internetinių svetainių stebėsenos (monitoringo) srities 2019 m. patvirtinimo“

22 WTAT svetainėje skelbiamas blokuojamų tinklapių sąrašas, prieiga internete <http://www.wtat.lt/blokuojami-tinklapai/646/>

skundų, buvo inicijuota keletas tyrimų, taikytos ekonominės sankcijos, tačiau verslininkai su Tarnyba nebendradarbiavo, todėl buvo pritaikyta krašutinė priemonė<sup>23</sup>.

Tarp WTAT 2019 m. stebėsenos prioritetų – ir socialiniai tinklai<sup>24</sup>. Buvo tikrinama dešimties reklamos skleidėjų – nuomonės formuotojų (*influencerių*) skelbiama informacija, ar ji atitinka **Reklamos įstatyme**<sup>25</sup> nustatytus reklamos naudojimo reikalavimus, ar nėra skleidžiama paslėpta reklama. Atlikusi stebėseną Tarnyba parengė **Reklamos žymėjimo socialinėje erdvėje gaires**, kurių tikslas – atkreipti nuomonės formuotojų dėmesį į svarbiausius reklaminių pranešimų žymėjimo aspektus, kad reklamos vartotojai nepriimtų kaip žinomo asmens nuomonės ar rekomendacijos įsigyti konkrečią prekę ar paslaugą.

Siekiant užkirsti kelią nesąžiningoms vartojimo sutarčių nuostatoms, 2019 m. WTAT tyrė organizuotas turistinių kelionių paslaugas teikiančių įmonių (**30** subjektų)<sup>26</sup> ir privačių gydymo įstaigų, teikiančių atlygintinas medicinos paslaugas sutartis (**12** subjektų)<sup>27</sup>.

Reaguojant į **Nesąžiningos komercinės veiklos** ir **Reklamos įstatymų** nuostatų sugriežtinimą, WTAT daugiau dėmesio skyrė šių sričių stebėsenai ir prevencijai, priimti sprendimai **43** bylose. Dėl nesąžiningos komercinės veiklos išnagrinėta **16** bylų, tarp jų – nemažai žinomų bendrovių, tokių kaip: UAB „Pigu“; UAB „Kesko Senukai digital“; UAB „1A.lt“, skirta daugiau nei **140** įspėjimų. Tarnyba aktyviau tyrė klaidinančios reklamos atvejams, nustatyta nemažai **Reklamos įstatymo** pažeidimų (**27** WTAT nutarimai)<sup>28</sup>. Didžioji dauguma pažeidimų aptikta reklamuojant maisto produktus ir maisto papildus, įmonėms skirta daugiau nei **250** įspėjimų. Siekiant užkirsti kelią galimiems **Reklamos** ir **Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo** pažeidimams, per 2019 m. Tarnyba įspėjo ir pateikė rekomendacijas **391** verslo subjektui netaikydama sankcijos<sup>29</sup>.

Taip pat buvo analizuojama kelionių organizatorių ar jų tarpininkų interneto tinklapiuose vartotojams pateikiama informacija apie siūlomas įsigyti keliones, ar joje nėra pažeidžiami **Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme** nustatyti reikalavimai<sup>30</sup>.

23 Išsamesnė informacija - WTAT pranešime, prieiga internete <http://www.wtat.lt/naujienos-ir-pranesimai-ziniasklaidai/377/uzblokuota-internetine-parduotuve-www.svajoniuspinta.lt:1280>

24 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019 m. sausio 24 d. įsakymas Nr. 1-39 „Dėl reklamos stebėsenos (monitoringo) srities 2019 m. patvirtinimo“.

25 Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas, Valstybės žinios, 2000-07-31, Nr. 64-1937.

26 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019 m. sausio 24 d. įsakymas Nr. 1-37 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2019 m. patvirtinimo“.

27 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019 m. spalio 1 d. įsakymas Nr. 1-257 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2019 m. patvirtinimo“.

28 Sąrašas pateiktas WTAT svetainėje, prieiga internete <http://www.wtat.lt/lietuvos-respublikos-reklamos-istatymo-pazeidimai/-2019/615/>

29 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos metinė veiklos ataskaita, 2019. Prieiga internete <http://www.wtat.lt/doclib/630u8hjo88qabbzvu754tfrp5ppc8wr/>

30 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019 m. sausio 24 d. įsakymas Nr. 1-40 „Dėl nesąžiningos komercinės veiklos stebėsenos (monitoringo) srities 2019 m. patvirtinimo“.

Svarbu pažymėti, kad reaguojant į turizmo sektoriaus aktualijas (per pastaruosius metus bankrutavo ne vienas stambus kelionių organizatorius bei oro vežėjas, o tai atnešė finansinių nuostolių gausybei vartotojų visoje ES), šiai sričiai skiriamas didesnis dėmesys ir Lietuvoje. Tarnybos Turizmo rinkos priežiūros skyrius atlieka finansinę kelionių organizatorių veiklos priežiūrą – vertinamos jų finansinės ataskaitos, rizikos faktoriai. 2019 m. **18** kelionių organizatorių buvo sustabdyti kelionių organizatorių pažymėjimų galiojimai, **20** kelionių organizatorių pažymėjimai buvo sustabdyti pačių kelionių organizatorių iniciatyva, o **6** kelionių organizatorių pažymėjimai Tarnybos iniciatyva panaikinti. Tarnyba perėmė turizmo rinkos priežiūros funkcijas tik nuo 2019 m., likvidavus turizmo departamento prie Ūkio ministerijos veiklai. Naujai įsteigtas Tarnybos Turizmo rinkos priežiūros skyrius ne tik prižiūri turizmo subjektų veiklą, išduoda atitinkamus dokumentus, bet ir atstovauja turistų interesus kilus nesklandumų, teikia konsultacijas, įgyvendina prevencines priemones ir pan.

2019 m. Tarnyba daugiau dėmesio skyrė prioritetinėms sritims, kuriose vartotojai vis dažniau susiduria su jų teisių pažeidimais: pavyzdžiui, stebima *influencerių* veikla, analizuojamos interneto parduotuvės, tiriami galimai pavojingi nemaisto produktai, analizuojamos vartojimo sutartys konkrečiuose sektoriuose. Tačiau, kaip pastebi Valstybės kontrolė savo ataskaitoje<sup>31</sup>, Tarnybos taikomos prevencinės priemonės nepakankamai efektyvios, o ūkio subjektų veiklos stebėsenos apimtys per mažos, kad turėtų reikšmingos įtakos nustatant pardavėjų ir paslaugų teikėjų nesąžiningus veiksmus. Kaip jau buvo pažymėta anksčiau šioje ataskaitoje, Lietuvos vartotojų organizacijos skatina labiau įtraukti nevyriausybinių sektorių į vartotojams aktualios informacijos viešinimo, skundų sprendimo veiklas, taip pat pavesti tam tikrų sričių stebėseną. Pirmieji žingsniai jau žengti – nuo 2020 m. pakeistos valstybės finansuojamos vartotojų asociacijų veiklos kryptys<sup>32</sup>: jei anksčiau buvo apibrėžta tik labai bendra sritis vartotojų organizacijų teikiamoms paraiškoms: „Vartotojų asociacijų vaidmens didinimas ginant vartotojų interesus“<sup>33</sup>, tai 2019 m. nustatytos keturios prioritetinės kryptys, atliepančios vartotojų teisių aktualijas (numatant ir preliminaras paramos kiekvienos srities projektams sumas): Elektroninių parduotuvių atitiktis vartotojų apsaugos reikalavimams stebėseną; Ginčo šalių sutaikinimas sprendžiant vartojimo ginčus neteisiminiu būdu; Vartojimo sutarčių standartinių sąlygų įvertinimas, siekiant vartotojų ekonominių interesų gynimo bei Vartotojų organizacijų išlaidų, susijusių su grupės ieškiniais ir vartotojų viešojo intereso gynimu.

Tokie poslinkiai yra teigiami, tačiau atkreiptinas dėmesys, kad norint pasiekti ženklių rezultatų, būtina didinti valstybės finansavimą, kuris vartotojų asociacijų pastangomis buvo padidin-

31 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)

32 Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. gruodžio 9 d. įsakymas Nr. 1R-327 „Dėl 2020 metų vartotojų teisių apsaugos priemonių programų prioritetinių krypčių patvirtinimo“. TAR, 2019-12-09, Nr. 19811.

33 Informacija apie vartotojų asociacijoms teikiamą finansinę paramą skelbiama VVAT tinklapyje, prieiga internete <http://www.vvat.lt/veiklos-sritys/vartotoju-asociacijoms-teikiama-finansine-parama/201/>

tas prieš keletą metų (2020 m. ir 2019 m. bendras finansavimas metams, įskaitant asociacijų projektus ir dalyvavimo tarptautinių organizacijų narystės mokesčiui dengti sudaro **46,3 tūkst.** eurų, 2018 m. sudarė **36,3 tūkst.** eurų), tačiau toli gražu nėra pakankamas. Taip pat tikslinga vieną finansuojamų veiklų kryptį skirti ne taip griežtai apibrėžtai sričiai, kad vartotojų organizacijos galėtų teikti projektus, atliepiančius tuo laiku vartotojams aktualios problemos sprendimą, kuri nenumatyta išankstinių prioritetų sąrašė, tačiau yra ne mažiau svarbi.

Valstybės audito ataskaitoje atkreipiamas dėmesys į išankstinį tipinių sutarčių vertinimą. Lietuvoje pardavėjai ir paslaugų teikėjai neprivalo teikti vertinimui tipinių vartojimo sutarčių, kurios sudaromos su dideliu skaičiumi vartotojų, projektų, o WTAT savo iniciatyva jų nevertina (stebėseną atlieka analizuojant jau sudarytas sutartis). Todėl vartotojai nėra tikri, kad standartinės sutarčių sąlygos yra sąžiningos ir nepažeis jų teisėtų interesų, o nesąžiningos sąlygos nustatomos tik vartotojams patyrus jų neigiamą poveikį. Siekiant išvengti tokių pasekmių, kai kuriose šalyse (pavyzdžiui, Lenkijoje) standartinės sąlygas vartotojų teisių kontekste iš anksto įvertina vartotojų asociacijos<sup>34</sup>. Valstybės auditas skatina apsvarstyti galimybę ir Lietuvai perimti tokią praktiką. Vartotojų organizacijos taip pat palaikytų šią iniciatyvą.

WTAT susiduria su kasmet augančiu pasiteiravimų ir skundų skaičiumi, krūvį dar labiau padidino 2019 m. Tarnybai pavestos naujos funkcijos: turizmo paslaugų teikėjų priežiūra, kurią anksčiau vykdė Valstybinis turizmo departamentas bei klaidinančios ir lyginamosios reklamos priežiūros funkcijos, kurias vykdė Konkurencijos taryba. Kasmetinėje veiklos ataskaitoje<sup>35</sup> nurodoma, kad siekiant sutrumpinti ginčų nagrinėjimo ir sprendimų priėmimo terminus, Tarnyba ėmėsi visų įmanomų organizacinių priemonių: nuo 2019 m. sausio 1 d. buvo patobulinta Tarnybos struktūra – atskirtos ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka funkcijos ir ne maisto produktų rinkos priežiūros funkcijos, optimizuotas žmogiškųjų išteklių panaudojimas, patobulinti vidaus teisės aktai, optimizuotos dokumentų valdymo procedūros.

Reaguojant į augantį elektroninės prekybos pažeidimų skaičių, WTAT buvo įsteigtas naujas Nuotolinės prekybos skyrius, kuris atlieka vartotojų teisių pažeidimų analizę, sprendžia vartotojų ir verslininkų ginčus ne teismo tvarka, teikia konsultacijas vartotojams ir verslo atstovams nuotolinės prekybos, geografinio blokavimo srityse.

2019 m., WTAT vykdė įvairių produktų atitikties saugos reikalavimams programas: tyrė, ar apdorotuose gaminiuose teisėtai naudojamos veikliosios medžiagos, ar gaminiai tinkamai žen-

34 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)

35 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos metinė veiklos ataskaita, 2019. Prieiga internete <http://www.wtat.lt/doclib/630u8hjo88qabbzvu754tfrp5ppc8wr/>

klinami, tikrino tiekiamas į rinką naudotas prekes, kiaušiniams dažyti skirtus dažus, minkštus kimštinius žaislus, įtempiamas lubas. Daugiau dėmesio skirta vartotojams parduodamų prekių atitikties ženklavimo, saugos ir energijos vartojimo efektyvumo reikalavimams tikrinimo programoms. Kartu su kitomis valstybėmis Tarnyba dalyvavo tarptautiniuose projektuose: Skandinavijos ir Baltijos šalių projekte „**Dėl veiklos vykdytojų, pateikiančių rinkai medieną ir medienos produktus veiklos**“; PROSAFE iniciatyvose: „**Smūginių gręžtuvų atitiktis saugos reikalavimams**“; „**Elektrinių plaukų priežiūros priemonių atitiktis saugos reikalavimams**“; „**Kūdikių nešyklių ir lovelių atitiktis saugos reikalavimams**“; „**Elektrinių žaislų atitiktis saugos reikalavimams**“, EEPLIANT 2 projekte „**Šaldytuvų energetinio efektyvumo atitiktis**“<sup>36</sup>.

2019 m. Tarnyba kartu su kitomis ES šalių institucijomis pradėjo įgyvendinti projektą „**Energią taupantys produktai 3**“ (EEPLIANT3), kuris truks ketverius metus<sup>37</sup>. Tai didžiausias suderintas rinkos priežiūros projektas dėl ES produktų atitikimo teisės aktams, kurį kada nors finansavo Europos Sąjunga, jį vykdo **29** partneriai iš 20 ES valstybių narių ir Turkijos. Projektu siekiama užtikrinti, kad ES rinkai tiekiami energiją vartojantys gaminiai atitiktų aplinkos tausojimo reikalavimus, o juos ženklinant būtų pateikta standartinė informacija apie suvartojamą energiją bei kitus parametrus. Tokius reikalavimus nustato dvi ES direktyvos – dėl su energija susijusių produktų ekologinio projektavimo ir dėl šių produktų suvartojamos energijos bei kitų išteklių nurodymo ženklinant gaminį. EEPLIANT3 projekto metu bus peržiūrėtas ir išbandytas ES rinkoje esančių oro kondicionierių ir komforto



ventiliatorių, buitinių džiovintuvų, vandens šildytuvų ir karšto vandens talpyklų, vėdinimo įrenginių, apšvietimo produktų ir vietinių patalpų šildytuvų energinis naudingumas. Dalyvaujančios rinkos priežiūros institucijos vertins ir išbandys produktus, esančius jų nacionalinėje rinkoje, pagal suderintą rizika pagrįstą metodą – pagrindinis dėmesys bus skiriamas produktams, turintiems didelį neatitikties lygį ir rizikos tikimybę. Projekto organizatorius – Europos produktų saugos forumas (PROSAFE), įgyvendinantis jau trečią energetinio efektyvumo patikros projektą, kuriame dalyvauja ir Lietuva: anksčiau buvo tiriama padangų atitiktis ekologinio projektavimo ir energetinio ženklavimo reikalavimams, prekės kūdikiams ir elektriniai žaislai. Aptikti pavojingi gaminiai buvo pašalinti iš rinkos, jų platintojams skirtos baudos, informacija paskelbta RAPEX – skubaus keitimosi informacija apie vartotojų sveikatai pavojingus gaminius sistemoje.

WTAT kasmetinėje ataskaitoje nurodo, kad kaip ir kasmet, 2019 m. rengė mokymus verslo atstovams aktualiomis temomis: Tarnybos veikla, reikalavimai mažmeninei prekybai, turizmo

WTAT kasmetinėje ataskaitoje nurodo, kad kaip ir kasmet, 2019 m. rengė mokymus verslo atstovams aktualiomis temomis: Tarnybos veikla, reikalavimai mažmeninei prekybai, turizmo

36 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos metinė veiklos ataskaita, 2019. Prieiga internete <http://www.wtat.lt/doclib/630u8hjo88qabbzvu754tfrp5ppc8wr/>

37 Informacija apie WTAT tarptautinius projektus skelbiama Tarnybos tinklapyje, prieiga internete <http://www.wtat.lt/bendradarbiavimas/bendradarbiavimas-su-uzsienio-valstybemis/tarptautiniai-projektai/406/>



rinkos priežiūra, vežimo, grožio paslaugų ginčų nagrinėjimo ypatumai, nesąžiningos komercinės veiklos požymiai, reikalavimai reklamai, žaislų saugai ir ženkliniui, vartotojų ginčų sprendimas ne teismo tvarka ir kt. tačiau ataskaitoje nenurodyta kiek asmenų dalyvauja mokymuose. Tokie seminarai naudingi, tačiau apie juos sužino per mažai verslininkų, reikėtų daugiau dėmesio skirti jų viešinimui.

Prisidėdama prie Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (angl. ICPEN) organizuojamų švietimo bei informavimo kampanijų ciklo – Apgavysčių prevencijos mėnuo – Taryba 2019 m. balandžio 1–7 d. organizavo Apgavysčių internete prevencijos savaitę #NeapsigaukInternet, kurios metu informavo visuomenę apie saugų pirkimą internetu, internetu perkančių vartotojų teises, galimus pavojus ir apgaulės internete bei kt.

### ***Kaip atpažinti nesąžiningus pardavėjus internete?***



***Kampanijai naudota  
ilustracija (VVTAT)***

Surengta keletas didesnių renginių: minint Europos vartotojų dieną vyko konferencija, skirtą tvariam vartojimui – „Vartok atsakingai“, 2019 m. birželio 27 d. tarptautinėje konferencijoje pristatyti Europos Sąjungos iš dalies finansuojamo projekto „Produktų dvejetainės kokybės poveikis Lietuvos vartotojams“ tyrimų rezultatai. 2019 m. lapkričio 28 d. Taryba ir Europos vartotojų centras surengė kasmetinę konferenciją apie vartotojų teisių apsaugos aktualijas. Vartotojų organizacijos atkreipė dėmesį, kad nors šiame renginyje dalis pranešimų net nebuvo tiesiogiai susiję su vartotojų teisių apsauga, nebuvo skirta laiko vartotojų organizacijų atstovų pasisakymams. Tai atspindi svarbią šią dieną aktualiją – nepakankamą VVTAT bei kitų vartotojų teisių srityje dirbančių institucijų bendradarbiavimą su vartotojų organizacijomis, nors tai būtų naudinga visoms pusėms ir ypač vartotojams, kurių aktualiausias problemas nevyriausybinis

sektorius žino geriau nei valstybinis. 2019 m. vyko vos pora WTAT ir vartotojų organizacijų susitikimų, tačiau jie yra labiau formalūs nei skirti konstruktyvaus dialogo plėtojimui. Daugiau dėmesio galimam bendradarbiavimui skiria Europos vartotojų centras, tačiau jie padeda tik vartotojams, perkantiems kitose ES valstybėse. Tai irgi svarbu, bet Lietuvos vartotojų organizacijos nori pirmiausia užtikrinti kokybiškesnę vartotojų apsaugą piliečiams, kurie su vartotojų teisių pažeidimais dažniau susiduria savo šalyje, kurioje gyvena.

WTAT 2019 m. nemažai dėmesio skyrė šiuo metu visoje ES svarbiai dvejetainės kokybės problemai<sup>38</sup>. Svarbu pastebėti, kad Lietuva viena pirmųjų pradėjo kelti klausimą, kodėl dalyje Europos Sąjungos valstybių parduodami galimai prastesnės kokybės maisto produktai nei kitose šalyse, nors pakuotės ir prekės ženklai nesiskiria. Naujose ES valstybėse atlikti tyrimai patvirtino, kad Vakarų Europos valstybėms tiekiamos aukštesnės kokybės prekės (pavyzdžiui, Kroatijoje 2017 m. atliktas tyrimas parodė, kad net **85 proc.** lygintų produktų, skirtų Vokietijos ir Kroatijos rinkoms skyrėsi (vertinta produkto sudėtis ir kaina), **60 proc.** tų pačių prekių Kroatijoje buvo parduodami brangiau. Šią situaciją spręsti ėmėsi ir Europos Komisija, inicijavusi **Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos** pakeitimus, kad jei vienodai atrodančių prekių, skirtų skirtingoms rinkoms, sudėtis skiriasi, tai gali būti pripažįstama nesąžininga komercine veikla, o jei tokia situacija kyla dėl pateisinamų priežasčių (pavyzdžiui, žaliavų pasiūlos), vartotojai turi būti tinkamai informuoti apie skirtumus, kad galėtų juos atpažinti.

2019 m. WTAT, vykdydama Europos Komisijos iš dalies finansuojamą projektą, atliko Vartotojų elgsenos tyrimą dėl dvejetainės maisto produktų kokybės ES šalyse<sup>39</sup>. Jo rezultatai parodė, kad net **74 proc.** Lietuvos gyventojų mano, jog vienos ES šalys gauna geresnės kokybės (tų pačių prekės ženklų) maisto produktus nei kitos. Aukštesnės kokybės prekės, respondentų manymu, tiekiamos Europos Sąjungos narėms senbuvėms (Vokietija, Prancūzija ir kt.), žemesnė kokybė priskiriama naujosioms ES narėms (Vengrija, Čekija, Latvija, Estija, Bulgarija ir kt.), tarp jų – ir Lietuvai, kuri vis dar priskiriama prie ekonomiškai silpnesnių šalių segmento. Apklauso dalyvių nuomone, narystė ES vartotojams turi užtikrinti, vienodą tarptautinių produktų kokybę, ypač kai mokama kaina beveik nesiskiria ar net yra didesnė nei Vakarų valstybėse. Net **70 proc.** respondentų jaučiasi diskriminuojami dėl to, jog ES šalims tiekiamos nevienodos kokybės prekės.

Tik **24 proc.** apklauso dalyvių tiki, kad tarptautiniai maisto prekių ženklai Lietuvai teikia geros kokybės produktus. Dauguma respondentų (**88 proc.**) mano, kad tokia situacija susiklostė dėl gamintojų nesąžiningo elgesio, nes būtent jie privalo išlaikyti vienodą produktų kokybę viso-

38 Dvejetainės kokybės informacija patalpinta atskirame WTAT tinklapio skyriuje, prieiga internete <http://www.wtat.lt/dvejo-pa-produktu-kokybe/471>

39 Lietuvos gyventojų nuomonių ir elgsenos tyrimas dėl dvejetainės maisto produktų kokybės ES šalyse, prieiga internete <https://www.wtat.lt/doclib/mhtjn1ifxtgvg3uefurjzkmepvqmrnf/>.

se šalyse. Svarbu pastebėti, kad vartotojai šiuo atveju labiau pasitiki Europos, ne nacionalinėmis institucijomis – **43 proc.** apklaustųjų įsitikinę, kad vienodos kokybės problemos labiausiai rūpi Europos Komisijai ir tik **33 proc.** – kad Lietuvos institucijoms.

Sprendžiant dvejopos kokybės problemas bei užtikrinant vartotojų teisę į sveikus produktus, būtų tikslinga taikyti priemones, kurias jau keletą metų skatina taikyti vartotojų organizacijos: pirmiausia, aiškesnis informacijos pateikimas ant pakuotės (visų amžiaus grupių vartotojams įskaitomas šriftas, aiški sudėtis) bei specialus produktų ženklavimas (vieniinga spalva ar simboliai, kuris padėtų vartotojams greičiau identifikuoti svarbią informaciją – pavyzdžiui, cukraus, druskos, transriebalų kiekis). Taip pat svarbu nustatyti produktų standartus ES lygmeniu, keliant aukštesnius reikalavimus prekių, ypač skirtų vaikams, kokybei, koreguoti teisės aktus, griežtinti kontrolės mechanizmus, šviesti vartotojus įvairiais komunikacijos kanalais, kad būtų pasiektos įvairios grupės žmonių. Europos vartotojų organizacija savo poziciją dvejopos produktų kokybės klausimų taip pat išsakė 2018 m. dokumente<sup>40</sup>. Svarbiausios BEUC rekomendacijos: stiprinti galiojančių ES teisės aktų įgyvendinimą nacionaliniu mastu, stebėti dvigubos kokybės praktiką ne tik maisto produktuose, didinti vartotojų organizacijų įsitraukimą (tinkamai finansuojamos programos leistų vartotojų organizacijoms operatyviau spręsti dvejopos kokybės problemą).

## TRUMPAI

*2019 m. augo kreipimūsi į VVTAT skaičius, ilgėjo skundų nagrinėjimo terminai, mažėjo taikiai išspręstų vartotojų ginčų skaičius. Tarnyba vykdė įvairių produktų atitikties saugos reikalavimams programas, dalyvavo tarptautiniuose energetinio efektyvumo patikros projektuose, atliko tyrimą dėl dvejopos maisto produktų kokybės ES šalyse, daugiau dėmesio skirta prioritetinių sričių stebėsenai (influencerių veikla, interneto parduotuvės, tam tikrų sektorių sutarčių sąlygos ir kt.). Tačiau kol kas taikomos prevencinės priemonės nepakankamai efektyvios, o stebėsenos apimtys per mažos, kad turėtų reikšmingos įtakos pokyčiams. VVTAT bendradarbiavimas su vartotojų asociacijomis nepakankamas, todėl neišnaudojamas NVO sektoriaus potencialas.*

40 Dual Product Quality Across Europe: State-Of-play And The Way Forward. (2018). Ref: BEUC-X-2018-031 -20/04/2018 (rev. 15/05/2018). [https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2018-031\\_beuc\\_position\\_paper\\_on\\_dual\\_quality.pdf/](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2018-031_beuc_position_paper_on_dual_quality.pdf/).

# NEVYRIAUSYBINIŲ VARTOTOJŲ ORGANIZACIJŲ VEIKLA

## 3.1. LIETUVOJE VEIKIANČIŲ VARTOTOJŲ ASOCIACIJŲ 2019 M. INICIATYVOS

Lietuvoje yra daugiau nei 20 organizacijų, kurios nurodo ginančios vartotojų interesus,<sup>1</sup> tačiau realiai veikiančių vartotojų asociacijų yra gerokai mažiau. WTAT savo tinklapyje internete nurodo 13 organizacijų sąrašą<sup>2</sup>. Dalis vartotojų organizacijų yra silpnos, neturi finansinio veiklos pagrindo, tad jų veikla fragmentiška arba nedidelio masto, dažniausiai vykdoma konkrečių projektų rėmuose. Lietuvoje vartotojų asociacijoms skiriamas nedidelis valstybės finansavimas, dotacija padalijama organizacijoms, kurios jau yra pasiekę atitinkamų rezultatų, tad regioninėms, naujai įsikūrusioms ar siauruose sektoriuose dirbančioms organizacijoms veikti sudėtinga, net jei jos siekia įgyvendinti vartotojams itin reikšmingas idėjas. Kaip atsakas į tokią situaciją pastaruoju metu Lietuvoje stebima tendencija – vartotojų teisių gynėjai vienija jėgas, kad kartu galėtų efektyviau ginti vartotojų teises. Sėkmingas bendradarbiavimo pavyzdys – Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso<sup>3</sup> skėtis, kuris sujungė skirtingų vartotojų teisių sričių profesionalus. LVOA sustiprėjo, efektyviai naudoja savo narių potencialą, įgyvendina vis daugiau nacionalinių ir tarptautinių iniciatyvų, kaip aktyvus BEUC narys prisideda prie ES vartotojų politikos formavimo.

2019 m. Lietuvos vartotojams kylančias problemas padėjo spręsti vartotojų organizacijos, kurios specializuojasi konkrečiose srityse: Buitinių vartotojų sąjunga<sup>4</sup>, Draudėjų asociacija<sup>5</sup>, Lie-

1 2019 m. LVOA, vykdydama projekto „Consumer Pro“ tyrimą, sudarė Lietuvos NVO, kurios nurodo dirbančios vartotojų teisių srityje, sąrašą.

2 Vartotojų asociacijų sąrašas, nurodytas WTAT tinklapyje, prieiga internete <http://www.wtat.lt/nuorodos/vartotoju-asociacijos/369/>

3 Organizacijos tinklapis internete [www.lvoa.lt](http://www.lvoa.lt)

4 Organizacija gina šilumos vartotojų teises, gina viešąjį interesą, informuoja ir konsultuoja vartotojus, atlieka šilumos ūkį reguliuojančių teisės aktų stebėseną. Tinklapis internete <http://krantai.blogspot.com/>

5 Draudėjų asociacija – ne pelno siekianti draudimo paslaugų vartotojų (draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų, nukentėjusiųjų trečiųjų asmenų) interesus atstovaujanti nevyriausybinių organizacija. Tinklapis internete <http://dra.lt/>

tuvos Respublikiniai būsto valdymo ir priežiūros rūmai<sup>6</sup>. Lietuvos vartotojų institutas, Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija, Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas bei jo narės ne tik konsultavo vartotojus, gynė viešąjį interesą, prisidėjo formuojant vartotojų teisių politiką bei priimančiam sprendimus, bet ir įgyvendino reikšmingas iniciatyvas, kurios trumpai aptartos toliau.

Lietuvos vartotojų institutas (LVI)<sup>7</sup> 2019 m. daugiausia dėmesio skyrė tęstiniam projektui, vykdomam nuo 2017 m. šešiose valstybėse – visuomenės švietimo kampanijai „Linkėjimai, maistas“<sup>8</sup> (dalį projekto veiklų 2019 m. parėmė WTAT, todėl jis išsamiau aptariamas antroje šios ataskaitos dalies skyriuje). Projektas skirtas maisto švaistymo problemai ir apima nemažai įvairių priemonių: organizacija visus metus aktyviai dalyvavo renginiuose, rengė diskusijas ir užsiėmimus mokymo įstaigose, darbo vietose, organizavo maisto gaminių laboratorijas ir pan.

Lietuvos vartotojų institutas priklauso tarptautinei organizacijai „Better finance“ (Europos investuotojų ir finansinių paslaugų federacija) kurios sritis – finansinės vartotojų teisės<sup>9</sup>. Instituto direktorė dr. Z. Čeponytė yra Vartotojų teisių apsaugos tarybos narė.

Nacionalinė vartotojų konfederacija (NVK)<sup>10</sup> – skėtinė organizacija, tačiau dalis jos narių nėra vartotojų organizacijos (pavyzdžiui, Vilniaus miesto bendrija „Bočiai“, Lietuvos sodininkų bendrijų asociacija, VšĮ „Tatulos programa“, Lietuvai pagražinti draugija<sup>11</sup>).

2019 m. NVK tęsė 2018 m. pradėtą Europos socialinio fondo finansuojamą projektą „Pasiūlymų dėl LR NVO įsitraukimo į viešąją politiką gerinimo LR centrinės valdžios sprendimų priėmėjams sukūrimas“, kurio tikslas – padidinti NVO dalyvavimą viešajame valdyme. Projekte numatyta paruošti studiją „Baltosios knygos dėl paramos visuomeninei veiklai Lietuvos Respublikoje metmenys“, surengti viešųjų konsultacijų ir apvaliųjų stalų renginių su vietos savivaldos ir centrinės valdžios atstovais, ciklą, parengti teisės aktų projektų paketus ir kt. Toliau įgyvendinamas ilgalaikis Europos Komisijos vartotojų skundų registravimo, klasifikavimo sistemos projektas „Vartotojų skundai“<sup>12</sup>. Tai svetainė, kurioje viešinami vartotojų skundai, patarimai, kaip juos spręsti, išsami informacija apie skundų teikimą: kam vartotojai turėtų pateikti skundus pagal kompetenciją, skundų teikimo tvarka, vartotojų teisės šioje srityje. Taip pat NVK vykde programą „Nacionalinė vartotojų konfederacija – tiltas tarp vartotojų, verslo ir valstybinių bei savivaldos organizacijų“ bei svarbią jos dalį – sertifikavimo projektą „Vartotojams atsakingas verslas“

6 Organizacija jungia daugiabučių namų savininkų bendrijas ir jų asociacijas, daugiabučius namus administruojančias įmones, šios srities vartotojų teises ginančias organizacijas. Tinklapis internete <http://bustorumai.lt/>

7 Organizacijos tinklapis internete [www.vartotojai.lt/](http://www.vartotojai.lt/)

8 Projekto tinklapis internete <http://www.vartotojai.lt/lt/linkejimai/maistas/>

9 Organizacijos tinklapis <https://betterfinance.eu/>

10 Organizacijos tinklapis internete [www.vartotojai.eu/](http://www.vartotojai.eu/)

11 Organizacijos tinklapyje patalpintos narių svetainių nuorodos <http://vartotojai.eu/kontaktai/>

12 Projekto interneto svetainės prieiga internete [www.vartotojuskundai.lt/](http://www.vartotojuskundai.lt/)

(VAV). Dalį programos veiklų 2019 m. parėmė WTAT, todėl ji išsamiau aptarta antrame šios ataskaitos dalies skyriuje.

Daugumą projektų Nacionalinė vartotojų konfederaciją įgyvendina kartu su savo nare Lietuvos nacionaline vartotojų federacija<sup>13</sup> (LNVF). Vienas svarbiausių LNVF projektų, vykdytas ir 2019 m., yra ECOTOPTEN<sup>14</sup> – europinio projekto „Topten Act“, kurį remia Konkurencingumo ir inovacijų agentūra (EACI) pagal programą „Pažangi energetika Europai“, dalis. Projekte dalyvauja 19 Europos Sąjungos šalių, LNVF prisijungė 2009 m. Projekto tikslas – pateikti energetiškai efektyviausių buityje naudojamų elektros prietaisų (skalavimo mašinų, šaldytuvų, elektros lemputių ir kt.), parduodamų konkrečioje šalyje, sąrašus. Produktai rūšiuojami pagal energijos efektyvumo kriterijus, bet vartotojai gali pasirinkti ir kitus jiems priimtinus rūšiavimo parametrus – svarbiausia, kad skelbiama informacija būtų visiškai nepriklausoma, neutrali, tiksli ir skaidri, nes, kaip skelbia LNVF, projektas pateikia tik patikimus testų rezultatus, nepriklausomų institucijų tyrimų duomenis, remiasi įteisintais standartais.

Taip pat 2019 m. LNVF įgyvendino Lietuvos energijos paramos fondo finansuojamą projektą „Ekologinio švietimo akademija“ – jo metu vyko mokymai pedagogams, sukurta mobilioji programėlė „Energijos suvartojimo skaičiuoklė“, kuri apskaičiuoja įvairių prietaisų suvartojamos elektros energijos kiekį, išlaidas ir pasiūlo efektyviausią išteklių naudojimo būdą.

LNVF yra ANEC (Europos vartotojų organizacijų, dirbančių standartų srityje, organizacija) Lietuvos atstovė bei „European Consumers Union“ (ECU, Europos vartotojų sąjungos) narė ir viena iš steigėjų, LNVF vadovė Alvita Armanavičienė yra ECU valdybos narė.

2019 m. nemažai Lietuvos vartotojams vertingų projektų įgyvendino Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas (LVOA)<sup>15</sup>, jungiantis dešimt įvairiose srityse dirbančių nevyriausybinių vartotojų organizacijų, tokių kaip: asociacija „Už sąžiningą bankininkystę“, Vartotojų teisių institutas, Lietuvos bankų klientų asociacija, Vartotojų teisių gynimo centras, Nacionalinė finansinių paslaugų vartotojų asociacija ir kt. LVOA vadovauja ilgametė vartotojų teisių aktyvistė dr. Eglė Kybartienė.

2019 m. LVOA tęsė tarptautinio projekto *Consumer Law Ready*<sup>16</sup> veiklas Lietuvoje. Projektas, kurio tikslas – supažindinti smulkaus ir vidutinio verslo atstovus su vartotojų teisėmis bei paruošti nacionalinius mokymų vadovus, kompetentingus teikti konsultacijas vartotojų teisių klausimais savo kolegoms–verslininkams, jau keletą metų vykdomas visoje ES, jam vadovauja BEUC

13 Organizacijos svetainė internete [www.vartotojuteises.lt/](http://www.vartotojuteises.lt/)

14 Projekto svetainės prieiga internete [www.EcoTopten.lt/](http://www.EcoTopten.lt/)

15 Organizacijos svetainės prieiga internete [www.lvoa.lt/](http://www.lvoa.lt/)

16 Projekto portalas internete <https://www.consumerlawready.eu/>. Informacija verslininkams bei mokymai apie vartotojų teises prieinama visomis ES kalbomis.



(Europos vartotojų organizacija), bendradarbiaudama su UEAPME (Europos amatų, mažų ir vidutinių įmonių asociacija) bei Eurochambres (Europos pramonės ir prekybos rūmų asociacija).

2019 m. LVOA pradėjo vykdyti Europos Komisijos Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinio direktorato (DG JUST) inicijuotą ir BEUC koordinuojamą projektą *Consumer PRO*, kuris tęsis trejus metus bei apims visas ES valstybes nares, Norvegiją ir Islandiją. Projekto tikslas – stiprinti nacionalines vartotojų organizacijas, kad vartotojų teisės visoje Europoje būtų ginamos kokybiškai ir profesionaliai, suteikiant NVO labiausiai trūkstamus mokymus (kompetencijų ir gebėjimų ugdymas, resursų pritraukimas, projektų valdymas ir pan.).

LVOA drauge su BEUC ir jos nariais iš įvairių Europos valstybių (iš viso projekte dalyvauja 11 organizacijų) 2019 m. pradėjo vykdyti Horizon 2020 projektą STEP – „Solutions to Tackle Energy Poverty“ („Sprendimai kovoje su energetiniu skurdu“)<sup>17</sup>. Pagrindinis STEP tikslas – palengvinti energetinį skurdą, skatinant vartotojų elgesio pokyčius. Tam vykdomos informacinės kampanijos, gyventojai konsultuojami kaip mažinant energijos sąnaudas taupyti pinigus, gerinti savo sveikatą ir gerovę. Skleidžiama geroji praktika, siekiama paveikti politinius sprendimus, galinčius sumažinti energetinį skurdą. Aljansas ne tik vykdo projekto veiklas Lietuvoje, bet ir yra atsakingas už vieną iš projekto darbinių paketų (angl. *working package*).

2019-aisiais LVOA vykdė projektą „Vartotojų įgalinimas dalyvauti viešojo valdymo procesuose“. Tai – vartotojų interesus atstovaujančių organizacijų jungtinis projektas, skirtas sustiprinti

17 Projekto svetainė lietuvių kalba <https://www.stepenergy.eu/lt>

virtotojų organizacijas ir padėti joms ne tik atpažinti korupciją ir nepotizmą, bet ir tinkamai atstovauti bei ginti savo interesus darant įtaką viešojo valdymo procesams. Projektas, kuris vyks iki 2021-ųjų metų, apima įvairias priemones: virtotojų pasiūlymus dėl viešųjų sprendimų, virtotojų organizacijų mokymus, gerosios užsienio patirties perėmimą, advokacijos plano sudarymą bei keletą virtotojams svarbių tyrimų, vaizdo medžiagos sukūrimą. Vykdydamas projektą 2019 m. LVOA teikė įvairius pasiūlymus Seimo Teisės ir teisėtvarkos komitetui, Seimo Valstybės valdymo ir savivaldybių komitetui, Lietuvos Respublikos teisingumo ir finansų ministerijoms, Valstybinei virtotojų teisių apsaugos tarnybai dėl Valstybinės virtotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos, virtotojų teisinės aplinkos tobulinimo ir virtotojų organizacijų stiprinimo. Siekiant užtikrinti projekto visapusiškumą ir daryti įtaką viešojo valdymo procesams skirtingose srityse, kartu su LVOA projektą vykdo partneriai: asociacija „Už sąžiningą bankininkystę“ ir Lietuvos bankų klientų asociacija, sėkmingai atstovaujantys virtotojų teises bankininkystės sektoriuje; Virtotojų teisių institutas, sukaupęs patirtį valstybiniame sektoriuje, teisėkūros ir vartojimo ginčų srityje, už virtotojų teisių apsaugą privačioms švietimo įstaigoms teikiant švietimo paslaugas atsakinga Lietuvos moksleivių sąjunga<sup>18</sup>.

2019 m. LVOA drauge su Vokietijos ir Lietuvos partneriais sėkmingai įvykdė projektą „Saulės energija daugiabučiams Lietuvoje“ (SOL), skirtą saulės energijos panaudojimo daugiabučiuose galimybių ištyrimui ir rekomendacijų viešojo valdymo procesams teikimui, kurį rėmė Vokietijos Aplinkos ministerijos įkurta programa EUKI (angl. *European Climate Initiative*). Jo metu buvo išanalizuotos ekonominės ir techninės galimybės rinktis saulės fotovoltinius elementus daugiabučiuose elektros ir galimai šilumos gamybai, parengtos rekomendacijos dėl atsinaujinančių energijos šaltinių panaudojimo rengiant daugiabučių atnaujinimo planus. Projektas tęsia 2017 m.



**Konferencija LR Seime,  
2019-04-12.  
LVOA nuotr.**

18 2019 m. LVOA veiklos ataskaita, paskelbta organizacijos tinklapyje [www.lvoa.lt/](http://www.lvoa.lt/)



LVOA pradėtą iniciatyvą dėl saulės energijos įrenginių naudojimo<sup>19</sup>. Į baigiamąjį projekto konferenciją susirinko 115 dalyvių iš keliolikos ES valstybių.

LVOA narė asociacija „Už sąžiningą bankininkystę“ 2019 m. labai sėkmingai įgyvendino projektą „Tvaryų finansinių paslaugų vartojimo skatinimas“, kurį parėmė parėmė WTAT. Projektas bus išsamiau aptartas antrame šios ataskaitos dalies skyriuje.

LVOA nuo 2013 m. yra Europos vartotojų organizacijos BEUC (originalus pavadinimas *Bureau Européen des Unions de Consommateurs*)<sup>20</sup> nariai, kurie ne tik kartu su kitais organizacijos nariais įgyvendina ES lygmens projektus ir prisideda prie prioritetinių problemų sprendimo, bet ir aktyviai dalyvauja formuojant ES vartotojų srities politiką bei bendradarbiauja su ES institucijomis.

2019 m. LVOA atstovai dalyvavo BEUC Generalinės asamblėjos renginiuose Briuselyje ir Helsinkyje, kur susirinko aukščiausio rango BEUC organizacijų narių atstovai, kartu su BEUC sekretoriatu Vilniuje surengė BEUC Sveikatos ekspertų grupės susitikimą bei tarptautinę konferenciją vaistų prieinamumo Rytų ir Centrinės Europos šalyse tema: „Visuomenės sveikata ES: kaip nutiesti tiltą tarp Rytų ir Vakarų“<sup>21</sup>. LVOA atstovai dalyvavo BEUC Sveikatos ekspertų, Prekybos politikos, Teisės įgyvendinimo (angl. *enforcement*), Energetikos, Mobilumo, Komunikacijos, Tvaramumo (angl. *sustainability*) bei Finansinių paslaugų ekspertų grupių susitikimuose, BEUC inicijuotuose tarptautiniuose renginiuose, skirtuose vartotojų teisėms tokiose srityse kaip: tvarus vartojimas, tvarūs finansai, tvarus mobilumas, energetika, socialinės inovacijos, kolektyvinis vartotojų teisių gynimas<sup>22</sup>.

**Konferenciją „Visuomenės sveikata ES“ atidarė ir pagrindinį pranešimą skaitė tuometinis Europos Sąjungos komisaras, atsakingas už sveikatą ir maisto saugą Vytenis Povilas Andriukaitis.**



19 Projekto metu atliktos studijos nuoroda internete <http://solemio.lt/Studija/>

20 Organizacijos tinklapis internete [www.beuc.eu/](http://www.beuc.eu/)

21 Konferencijos programa patalpinta BEUC tinklapyje, nuoroda internete [https://www.beuc.eu/sites/default/files/programme\\_beuc-lvoa\\_event\\_in\\_vilnius.pdf/](https://www.beuc.eu/sites/default/files/programme_beuc-lvoa_event_in_vilnius.pdf/)

22 2019 m. LVOA veiklos ataskaita, paskelbta organizacijos tinklapyje [www.lvoa.lt](http://www.lvoa.lt)

BEUC skatina LVOA prisijungti prie globalių vartotojų teisių iniciatyvų, todėl 2019 m. parėmė Aljanso atstovo dalyvavimą *Consumer International* (CI) aukščiausio lygio susitikime, kuris organizuojamas kas ketverius metus<sup>23</sup>. Renginyje dalyvavo daugiau kaip 460 vartotojų organizacijų, valstybės institucijų, verslo ir pilietinės visuomenės atstovų (tarp jų – ir skaitmeninių produktų kūrėjai bei gamintojai) iš daugiau nei 80 pasaulio valstybių, buvo inicijuota apie 40 diskusijų su ekspertais bei darbo grupių, pranešimus skaitė 130 lektorių.



***Consumers International Summit 2019 (Estoril). Consumer International nuotr.***

LVOA 2019 m. prisidėjo ir prie kitų tarptautinių iniciatyvų, skirtų kokybiškesniam vartotojų teisių užtikrinimui: dalyvavo Europos Klimato Iniciatyvos (EUKI) mokymuose, kėlė skirtingų standartų, taikomų Vakarų ir Rytų šalių finansiniams vartotojams bei bankų įsiūlytų *toksiškų* produk-

23 Renginys vyko Portugalijoje (Estoril), kaip rodo jo šūkis – Consumers at the Heart of Digital Innovation (liet. Vartotojai – skaitmeninių inovacijų dėmesio centre), daugiausia dėmesio buvo skirta vienai aktualiausių šių dienų vartotojų problemų – skaitmeninėms teisėms. Daugiau informacijos – Consumer International interneto svetainėje, prieiga internete <https://www.consumersinternational.org/summit-2019/>

tų problemą<sup>24</sup>, atkreipė dėmesį į vartotojų teises tvarių finansų srityje<sup>25</sup>. LVOA prezidentė dr. Eglė Kybartienė yra Europos vartotojų konsultacinės grupės (ECCG) narė.

2019 m. LVOA teikė rekomendacijas geresniam vartotojų teisių užtikrinimui: skatino Teisingumo ministeriją didinti socialinių partnerių įtraukimą į vartojimo ginčų neteisminį sprendimą, tobulinti AGS sistemą, atkreipė dėmesį į Lietuvos banko nagrinėjamų ginčų efektyvumą, nepakankamą Lietuvos teisėjų pasirengimą nagrinėti vartotojų ieškinius finansinių paslaugų srityje, teikė pasiūlymus šilumos ūkio srityje ir kt.<sup>26</sup> Kartu su kitų aktyvių Lietuvos vartotojų organizacijų: Lietuvos vartotojų instituto bei Nacionalinės vartotojų konfederacijos atstovais dirbo Vartotojų teisių apsaugos taryboje.

Svarbu pastebėti, kad Lietuvos vartotojų organizacijos siekia labiau įsitraukti į vartotojų teisių politikos formavimo procesus, glaudžiau bendradarbiauti su atitinkamomis valstybės institucijomis ir perimti dalį vartotojų teisių užtikrinimo funkcijų, tačiau dėl pasyvaus valstybės požiūrio į vartotojų asociacijų veiklas, šiuos siekius kol kas sudėtinga įgyvendinti.

## TRUMPAI

*2019 m. Lietuvos vartotojų organizacijos įgyvendino nemažai reikšmingų nacionalinių ir tarptautinių iniciatyvų, atliepančių prioritetines ES vartotojų politikos kryptis ir vartotojų poreikius: maisto švaistymo, energijos taupymo problemos, kova su energetiniu skurdu, saulės energijos panaudojimas ir kt. Vykdyti projektai, skirti didinti NVO ir vartotojų dalyvavimą viešojo valdymo procesuose. Tačiau svarbu ne tik įgyvendinti aktualias idėjas, bet ir stiprinti pačių organizacijų gebėjimus bei kompetencijas, kad vartotojų teisės būtų ginamos kokybiškai ir profesionaliai. Taip pat būtų tikslinga daugiau dėmesio skirti verslininkų sąmoningumo ugdymui.*

24 Daugiau informacijos pateikta BEUC sukurtoje platformoje <https://www.thepriceofbadadvice.eu/>

25 2019 m. Malagoje (Ispanija) vyko renginys „New Economy and Social Innovation Global Forum 2019“ (NESI), kuriame LVOA atstovai kartu su pagrindine Ispanijos vartotojų organizacija tapo Europos vartotojų balsu. Daugiau informacijos apie renginį <https://nesi.es/wp-content/uploads/2019/07/NESI-FORUM-MAGAZINE-v11-media.pdf/>

26 2019 m. LVOA veiklos ataskaita, paskelbta organizacijos tinklapyje [www.lvoa.lt/](http://www.lvoa.lt/)

## 3.2. VALSTYBĖS PARAMA VARTOTOJŲ ASOCIACIJŲ PROJEKTAMS

Vartotojų teisių apsaugos įstatyme<sup>27</sup> įtvirtinta nuostata, kad vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje užtikrina valstybės ir savivaldybių institucijos bei vartotojų asociacijos (9 str.). Įstatymo 13 str. nurodyta nemažai funkcijų, kurias vartotojų teisių srityje gali atlikti nevyriausybinės organizacijos: atlikti vartotojų apklausas, teikti prekes ir paslaugas tyrimams, gauti iš valstybės institucijų ir verslininkų duomenis, būtinus vartotojų teisių užtikrinimui, viešai skelbti apklausų ir tyrimų rezultatus, teikti atitinkamoms institucijoms pasiūlymus uždrausti vartotojų sveikatai pavojingas prekes ir paslaugas, šviesti vartotojus, prekių gamintojus ir paslaugų teikėjus, ginti vartotojų viešąjį interesą, dalyvauti sprendžiant vartotojų ginčus neteismine tvarka, teikti pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos politikos formavimo ir dalyvauti ją įgyvendinant.

Įstatyme taip pat nurodyta (13 str. 2 d.), kad tam tikras sąlygas atitinkančioms vartotojų asociacijoms<sup>28</sup>, Vyriausybės nustatyta tvarka pateikusioms veiklos ataskaitą, teikiama valstybės finansinė parama pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles. Tai įgyvendina VVTAT, kartą per metus išskirstydama nedideles dotacijas keliems vartotojų asociacijų projektams. Pagal vartotojų teisių apsaugos įstatymą vartotojų asociacijas turi teisę remti ir savivaldybės (rėmimo tvarką nustato savivaldybės taryba), bet nei viena savivaldybė nebendradarbiauja su vartotojų teises ginančiomis organizacijomis. Kaip pastebi Valstybės auditas savo ataskaitoje, kol kas nėra net įtvirtinto mechanizmo kaip gauti tokią paramą<sup>29</sup>.

Finansinę paramą vartotojų organizacijoms VVTAT teikia pagal patvirtintas taisykles<sup>30</sup>. Kvietimas kitų metų vartotojų asociacijų veiklų finansavimui skelbiamas VVTAT svetainėje einamųjų metų gruodžio mėnesį<sup>31</sup> (kvietimas 2019 m. projektams buvo paskelbtas 2018 m. gruodžio 14 d.). 2019 m. finansinei paramai planuota skirti **46 300 eurų** asignavimų prioritetinei kryptčiai „Vartotojų asociacijų vaidmens didinimas ginant vartotojų interesus“.

27 Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94-1833.

28 Reikalavimai įtvirtinti Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 31 str. 1 d.: Vartotojų asociacijos turi būti įregistruotos Juridinių asmenų registre; steigimo dokumente nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas; turi jungti ne mažiau kaip 20 narių, nepriklausyti nuo verslo ir kitų su vartotojų teisių gynimu nesusijusių interesų.

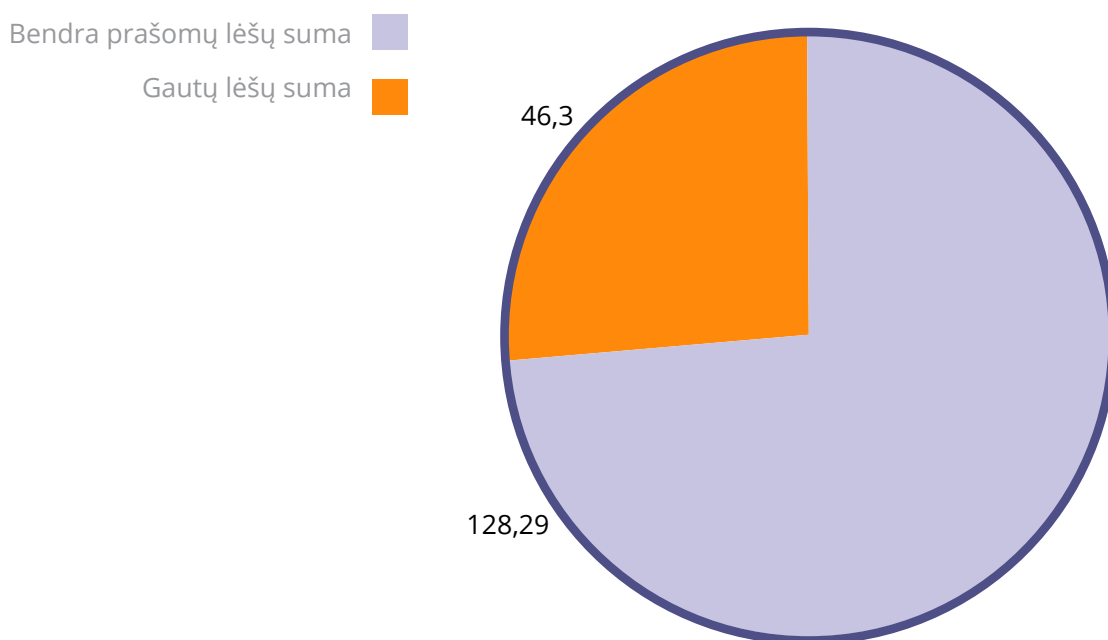
29 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076)

30 Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. Nr. 127 nutarimu „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“, Nr. 870, paskelbta TAR 2017-10-31.

31 Informacija apie paramą vartotojų asociacijoms skelbiama <http://www.vtat.lt/veiklos-sritys/vartotoju-asociacijoms-teikiama-finansine-parama/201>

WTAT skelbiamais duomenimis, 2019 m. bendras iš vartotojų organizacijų gautų paraiškų skaičius – **8**. Viena paraiška – dėl narystės tarptautinėje ar Europos Sąjungos vartotojų apsaugos organizacijoje programos finansavimo, kurią pateikė Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas, aktyviai dalyvaujantis BEUC veikloje. **7** paraiškos pateiktos pagal bendrą prioritetinę kryptį „Vartotojų asociacijų vaidmens didinimas ginant vartotojų interesus“. Bendra prašomų lėšų suma – **128 295,00 Eur**, iš jų 126 165,00 Eur projektams ir 2 130,00 Eur narystės mokesčiui. Gautų lėšų suma: **46 300 Eur (27 proc. prašytų lėšų)**, iš jų 44 170 Eur pagal bendrą kryptį ir 2130,00 Eur. narystės mokesčiui.

**8 pav. Vartotojų organizacijų 2019 m. projektams prašytų ir skirtų lėšų sumos (tūkst.)**



Po vieną paraišką pateikė: Lietuvos vartotojų institutas (projektas „Globalus požiūris į maisto atliekas vykdant neformalųjį švietimą: 2019“); asociacija „Už sąžiningą bankininkystę“ (projektas „Tvirių finansinių paslaugų vartojimo skatinimas“); Nacionalinė vartotojų konfederacija (projektas „Nacionalinė vartotojų konfederacija – tiltas tarp vartotojų, verslo ir valstybinių bei savivaldos organizacijų“); Draudėjų asociacija (projektas, skirtas draudimo paslaugų vartotojams elektroninės svetainės [www.draudi.lt](http://www.draudi.lt) palaikymui, administravimui, aktualios informacijos viešinimui). Tris paraiškas pateikė Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas, jos buvo skirtos tokiems projektams: tarptautinė iniciatyva – mokomasis žaidimas [www.sakautaip/](http://www.sakautaip/), skirtas vartotojų supažindinimui su svarbiausiais asmens duomenų apsaugos reglamento principais; vartotojų informuotumo apie prekių saugą (ypač – vaikų prekių) didinimo akcija ir projektas, skatinantis vartotojų sąmoningumą užsakant prekes ir paslaugas internetu.

2019 m. WTAT finansavimas buvo paskirtas keturioms vartotojų organizacijoms :

1. Lietuvos vartotojų organizacijų aljansui skirta 2 130 Eur finansinė parama narystės Europos vartotojų organizacijoje (BEUC) mokesčiui ir išlaidoms (iš dalies), susijusioms su dalyvavimu BEUC veiklose<sup>32</sup>. Europos vartotojų organizacija (The European Consumer Organisation, BEUC) – šiuo metu įtakingiausia vartotojų organizacija Europoje<sup>33</sup>. Lietuvos atstovai labai aktyviai dalyvauja įvairiose BEUC suformuotose ekspertų tarybose ir darbo grupėse, su kitais BEUC nariais įgyvendina bendrus projektus (tokius kaip **Consumer Law Ready**, kuris padeda smulkaus verslo atstovams suvokti vartotojų teisių reikalavimus, **STEP – Solutions to Tackle Energy Poverty**, skirtas energetinio skurdo problemoms, **Consumer PRO** – nacionalinių vartotojų organizacijų stiprinimas ir kt.). Tapus BEUC nariais LVOA sustiprėjo, aktyviai prisideda priimant visos ES vartotojams svarbius sprendimus, BEUC palaiko ir remia LVOA integraciją į įtakingas ES ir pasaulines vartotojų teisių organizacijas. BEUC narystės teikiama nauda Lietuvos vartotojams ir 2019 m. šios organizacijos palaikymu vykdytos veiklos aptartos pirmame šios ataskaitos dalies skyriuje.

Svarbu pastebėti, kad iki 2018 m. Lietuvos vartotojų asociacijoms nebuvo numatyta galimybė gauti valstybės finansavimą narystės tarptautinėse organizacijose mokesčio dengimui, nors dalyvavimas vartotojų teisių veikloje globaliu mastu turėtų būti svarbus valstybės prioritetas. Tačiau atkakliomis visuomenininkų pastangomis padėtį pavyko pakeisti. LVOA vadovai nuo 2013 m., kai LVOA tapo BEUC nariais, patys dengė BEUC narystės mokesť iš asmeninių lėšų, tačiau nenuleido rankų ir nuolat primindavo šią problemą Teisingumo ministerijai. Po ilgų derybų 2017 m. buvo pakeistos Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklės<sup>34</sup> ir narystės mokesčio dotacija numatyta kaip paramos vartotojų organizacijoms forma. Svarbu pastebėti, kad LVOA buvo vienintelė vartotojų organizacija, kuri 2018 m. ir 2019 m. teikė tokį prašymą.

32 Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. vasario 28 d. įsakymas Nr. 1R-83 dėl finansinės paramos vartotojų asociacijai Lietuvos vartotojų organizacijų aljansui skyrimo, prieiga internete <http://www.wtat.lt/doclib/ceiwc6laumavq-164cn8nhau7qnr1t55/>

33 Europos vartotojų organizacijos (BEUC) tinklapis internete <http://www.beuc.eu/>

34 Nutarimas dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimo Nr. 127 "Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo" pakeitimo, 2017 m. spalio 25 d., Nr. 870.

2. Lietuvos vartotojų institutui buvo skirta 14 000 Eur finansinė parama priemonių programai „**Globalus požiūris į maisto atliekas vykdamas neformalųjį švietimą: 2019**“<sup>35</sup>. Tai tęstinio tarptautinio projekto „Linkėjimai, maistas“<sup>36</sup>, dalis. Projektas vykdomas nuo 2017 m. 6 valstybėse: Lietuvoje, Latvijoje, Estijoje, Bulgarijoje, Kroatijoje ir Rumunijoje, jį iš dalies finansuoja Europos Sąjunga. Projekto tikslas – suteikti namų ūkiams žinių ir įgūdžių kaip išvengti maisto atliekų planuojant maisto pirkinius, pasirenkant porcijas, panaudojant maisto likučius, tinkamai saugant namuose bei pagal galimybes rūšiuojant ir atskleidžiant globalų maisto atliekų poveikį tokiems procesams kaip klimato kaita, bioįvairovė, natūralūs ištekliai. Informacijos sklaidai pasirinkti įvairūs būdai, tarp jų nemažai praktinių priemonių tokių kaip: simuliaciniai mokymai, interaktyvios instaliacijos renginiuose, mobilios programėlės, maisto laboratorijos ir pan. 2019 m. skirtas finansavimas buvo skirtas atkreipti jaunimo dėmesį ir mokytis tinkamų įgūdžių: vyko Tausaus maisto gaminių laboratorijos, Skaitmeninių istorijų kūrimo dirbtuvės, sukurtos mobilios instaliacijos, interaktyvūs informaciniai stendai populiariuose renginiuose, vykdyta informacijos sklaida socialinėje erdvėje<sup>37</sup>.

Svarbu pastebėti, kad šio projekto tikslai atliepia šiandienines ES vartotojų aktualijas ir prisideda prie maisto švaistymo problemos sprendimo.

3. Asociacijai „Už sąžiningą bankininkystę“ buvo skirta 18 335 Eur finansinė parama priemonių programai „**Tvarių finansinių paslaugų vartojimo skatinimas**“<sup>38</sup>. Projekto tikslas – sukurti veikiančią finansinių paslaugų tvarumo vertinimo ir rezultatų viešinimo sistemą, kuri padėtų vartotojams apsispręsti, kokias finansines paslaugas ir iš kokio tiekėjo įsigyti. Svarbu pastebėti, kad akcentuojamas būtent tvarumas, todėl projekto metu buvo skleidžiama informacija, kodėl mūsų dienomis vartotojo apsisprendimui turi būti svarbu ne tik kaina ar kiti įprasti kriterijai, bet ir darniam vystymuisi reikšmingi aplinkosauginiai (ypač klimato kaitos ir taršos), socialiniai bei valdymo faktoriai. Projekte buvo sukurta Tvarių finansų stebėsenos grupė (TFSG), kuri dirbo trimis kryptimis: su finansinių paslaugų vartotojais (gyventojais), finansų rinkos profesionalais bei sprendimų priėmėjais, nuo kurių priklauso finansų sektoriaus reguliavimas. Suburta projekto Globėjų taryba, vadovaujama BEUC atstovo Farid Aliyev, kurią sudaro: 3 vartotojų organizacijų atstovai, klimato finansų ekspertė iš IKEM instituto, vystomojo bendradarbiavimo ir stambių aplinkosaugos projektų vykdymo ekspertė, du tvarių finansų politikos ekspertai iš Briuselio bei Lietuvos ekspertas, užtikrinantis sąsają su vietinėmis tvarių finansų srities iniciatyvomis<sup>39</sup>.

35 Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. vasario 28 d. įsakymas Nr. 1R-84 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijai Lietuvos vartotojų institutui skyrimo, prieiga internete <http://www.vtat.lt/doclib/6yli5g5ccvmbysdaq1zyd1vxh-jzwdhgbw/>

36 Programos tinklapio nuoroda internete <http://www.vartotojai.lt/lt/linkejimai/maistas/>

37 Projekto įgyvendinimo ataskaita paskelbta WTAT tinklapyje, prieiga internete <http://www.vtat.lt/doclib/obin3m58pzvudj62n68nrd83hnb4dwt>

38 Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. vasario 28 d. įsakymas Nr. 1R-85 „Dėl finansinės paramos asociacijai „Už sąžiningą bankininkystę“ skyrimo, prieiga internete <http://www.vtat.lt/doclib/jfeiqmqwsy5m3pq55ekggyhjdnnb4ngr/>

39 Informacijos apie projektą prieiga internete <http://www.lvoa.lt/projektai/tvari-finansiniu-paslaugu-vartojimo-skatinimas/>

Projektas buvo įgyvendinamas su stipriomis mūsų šalies nevyriausybinėmis organizacijomis – partneriais: Lietuvos vartotojų organizacijų aljansu, Aplinkosaugos koalicija, Nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centru ir kt. Tema šiuo metu labai aktuali ir savalaikė, atliepia Europos žaliojo kurso strategiją ir BEUC prioritetus, užtikrinant vartotojų teises, todėl pavyko pritraukti ir sudominti svarbiausias žiniasklaidos priemones: [www.delfi.lt](http://www.delfi.lt); [www.alfa.lt](http://www.alfa.lt), [www.lytas.lt](http://www.lytas.lt); <https://www.15min.lt> ir kt. (13 straipsnių aukštą skaitomumą turinčiuose portaluose), buvo pasiekta didelė auditorija. Vartotojų elgsenos keitimui plačiai naudoti socialiniai tinklai. Talkinant „Spinter“ buvo atliktas tyrimas, kuris patvirtino – vartotojai nori investuoti tvariai. Įgyvendinant projektą buvo parengtos rekomendacijos viešosios politikos formuotojams.

Projekto vykdytojai apie tvarių finansų svarbą kalbėjo ne viename specializuotame renginyje, pasiekiant reikšmingiausią finansų sektoriaus ir viešojo sektoriaus atstovų auditoriją: tarptautinėje konferencijoje 7th International Financial Markets Conference – “Financial Markets re-defined: exploring new horizons”; Lietuvoje vykstančio EK ir EBRD globojamo tvarių finansų projekto pristatymo renginyje, Klimato savaitės renginiuose. Tarptautiniu mastu projektas Lietuvoje pateko į kasmetinio Dublino energetinio forumo (11th Citizens Energy Forum) dalyvių akiratį. Projekto vadovas K. Kupšys buvo pakviestas į forumo diskusiją „Breakout session 2 – Sustainable finance for greener and cleaner energy for consumers“, o rengiant galutinę Dublino forumo deklaraciją, Lietuvos atstovas pateikė redakcinius pasiūlymus, kuriuose akcentuojamas vartotojų įsitraukimas į tvarios energetinės sistemos reformas.

Galima konstatuoti, kad VVTAT dotacija projektui „Tvarių finansinių paslaugų vartojimo skatinimas“ suteikė startą svarbiai iniciatyvai. Tai rodo, kad ir nedidelėmis lėšomis galima pasiekti reikšmingų rezultatų, jei lėšos naudojamos tikslingai, o idėja prasminga ir aktuali. Svarbu pažymėti, kad, įvertinus projekto sėkmę ir naudą, BEUC nusprendė paremti tvarių finansų Lietuvoje vystymo temą, todėl projektas bus plėtojamas ir toliau.

4. Nacionalinei vartotojų konfederacijai buvo skirta 11 835 Eur finansinė parama priemonių programai „**Nacionalinė vartotojų konfederacija – tiltas tarp vartotojų, verslo ir valstybinių bei savivaldos organizacijų**“<sup>40</sup>. Tai dalinis finansavimas, nes Nacionalinė vartotojų konfederacija projekto įgyvendinimui prašė 42 000,0 Eur. Pateikusi projektą organizacija nurodė, kad jo tikslas – didinti vartotojų ir verslo subjektų informuotumą apie vartotojų teises ir pareigas, skatinant socialiai atsakingą vartojimą bei stiprinant vartotojo sąmoningumą, jo veiklos nukreiptos į visus Lietuvos vartotojus, ypač pažeidžiamiausias grupes (senjorai, moksleiviai), socialiai atsakingas vartotojams įmones, planuota bendradarbiauti su Medardo Čoboto Trečiojo amžiaus universitetu, Lietuvos moksleivių sąjunga, Nacionaline vartotojų konfederacija, valstybės institu-

40 Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. vasario 28 d. įsakymas Nr. 1R-86 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijai Nacionalinei vartotojų konfederacijai skyrimo“, prieiga internete <http://www.vvat.lt/doclib/ghyknw2fq-72g8fzqbzxkuu8r7ujjhe69/>





**Projekto iniciatorius K. Kupšys dalyvavo konferencijos „Financial Markets re-defined“ diskusijose**  
**Nuotr. aut.: Artūras Žukas**  
**Šaltinis: LR finansų ministerija**

cijomis, užtikrinančiomis vartotojų teisių apsaugą bei Seimu. Planuota rengti naujienlaikraščius ir laikraštukus aktualiausiomis temomis, sukurti reprezentatyvią vartotojų Lietuvoje duomenų bazę, naują Nacionalinės vartotojų konfederacijos internetinį tinklalapį, išleisti leidinį apie vartotojų teises ir pareigas vyresnio amžiaus vartotojams, rengti šviečiamuosius renginius, parengti rekomendacijas Vartotojų teisių apsaugos įstatymo tobulinimui.

Gavus dalinį finansavimą organizacija įgyvendino tokias veiklas: organizacijos interneto svetainės sukūrimas<sup>41</sup>; pasiūlymų dėl LR vartotojų teisių apsaugos įstatymo paketas, socialiai atsakingo verslo skatinimo programa. Projekto įgyvendinimo ataskaitoje nurodyta<sup>42</sup>, kad didžioji lėšų dalis panaudota socialiai atsakingo verslo skatinimo programai<sup>43</sup> (sertifikavimo programa „Vartotojams atsakingas verslas“ – VAV), kurios esmė – suteikti atitinkamus sertifikatus įmo-

41 Svetainės prieiga internete <http://vartotojai.eu/>

42 Projekto lėšų panaudojimo ataskaita patalpinta VTAT tinklapyje, prieiga internete <http://www.vtat.lt/doclib/gvluqñ-0vroa1n5nymeht5d6ex2jbjved/>

43 Informacija apie projektą [http://vartotojuteises.lt/vav\\_sertifikavimas/](http://vartotojuteises.lt/vav_sertifikavimas/)

nėms, atitinkančioms programos kriterijus (sertifikatai patvirtintų, kad įmonės vysto socialiai atsakingą verslą ir skatintų vartotojus rinktis prekes ir paslaugas iš vartotojams palankių įmonių). Svarbu pastebėti, kad programa kartu su Lietuvos nacionaline vartotojų federacija buvo pradėta dar 2016 m.<sup>44</sup>, tačiau aiškių rezultatų per keletą metų pasiekti nepavyko (sertifikuotų įmonių sąrašas nėra skelbiamas, nors programoje nurodyta, kad jis bus paskelbtas organizacijos tinklapyje), todėl dotacija šios programos vystymui neatrodo tikslinga. Taip pat kelia klausimų Nacionalinės vartotojų konfederacijos pateikta lėšų panaudojimo 2019 m. ataskaita<sup>45</sup>, kurios nemažą dalį sudaro techninis svetainės administravimo vadovas (instrukcija kaip talpinti į svetainę informaciją), niekaip nesusijęs su vartotojų teisių gynimo veiklų vykdymu. Tai patvirtina Valstybės audito išvadas<sup>46</sup>, kad WTAT ir Teisingumo ministerija neskiria pakankamai dėmesio įgyvendintų projektų rezultatų analizei, todėl galbūt ne visuomet dotuojamos vertingiausios idėjos.

Svarbu pastebėti, kad planuojant 2020 m. vartotojų asociacijų projektų finansavimą buvo atsižvelgta į Valstybinę vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos<sup>47</sup> prioritetus ir numatytos veiklos kryptys, kurios konkrečiai prisidėtų prie WTAT funkcijų įgyvendinimo ir tam tikrų problemų (pavyzdžiui, elektroninių parduotuvių stebėseną, atstovavimas vartotojams grupės ieškinio bylose ir kt.) sprendimo<sup>48</sup>.

## TRUMPAI

*Valstybės skirta kasmetinė dotacija vartotojų organizacijoms yra nedidelė ir nepakankama didesnių projektų vystymui, tačiau, pasirinkus efektyvias priemones ir pasitelkus tinkamą strategiją, gali tapti reikšmingos idėjos startu. Skiriant lėšas ilgalaikiams projektams svarbu atidžiai įvertinti anksčiau pasiektus rezultatus, kad lėšos būtų naudojamos tikslingai.*

44 Informacija apie projektą <https://vmvt.lt/naujienos/pasirasyta-sutartis-su-lietuvos-nacionaline-vartotoju-federacija/>

45 Projekto lėšų panaudojimo ataskaita patalpinta WTAT tinklapyje, prieiga internete <http://www.vtat.lt/doclib/gvluq-0vraa1n5nymeht5d6ex2jbjved/>

46 Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/)

47 Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos patvirtinimo, 2019 m. liepos 10 d. Nr. 728, TAR, 2019-07-18, Nr. 11827.

48 Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. gruodžio 9 d. įsakymas Nr. 1R-327 „Dėl 2020 metų vartotojų teisių apsaugos priemonių programų prioritetinių krypčių patvirtinimo“, TAR, 2019-12-09, Nr. 19811.

# IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

■ ES teisėkūros iniciatyvos 2019 m. paskatino Lietuvos vartotojams palankias permainas nacionalinėje teisėje: sugriežtinti Produktų saugos reikalavimai, padidintos baudos už nesąžiningą komercinę veiklą, sustiprinta asmens duomenų apsauga, reglamentuotas reklamos žymėjimas socialinėje erdvėje, WTAT suteikti nauji įgaliojimai: kontroliniai (slapto pirkėjo) pirkimai bei prieigos prie interneto svetainių blokavimas, daugiau galimybių apginti vartotojų kolektyvinius interesus ES mastu. Pokyčiais siekiama užtikrinti efektyvesnį vartotojų interesų gynimą ir sąžiningą konkurenciją bei užkardyti ūkio subjektų daromus pažeidimus, tačiau rezultatai priklausys nuo to, kaip pavyks užtikrinti reikalavimų įgyvendinimą ir verslininkų atsakomybės už vartotojų teisės pažeidimus neišvengiamumą.

■ 2019 m. Lietuvoje optimizuotos institucijų, atsakingų už vartotojų teisių priežiūrą, funkcijos, WTAT suteikta daugiau įgaliojimų. Tikėtina, kad tai užtikrins efektyvesnę ūkio subjektų priežiūrą ir kokybiškesnę vartotojų apsaugą, tačiau būtina atsižvelgti į vis daugėjantį kreipimusi į WTAT skaičių ir spręsti ilgėjančių skundų nagrinėjimo terminų problemą.

■ Viena iš prioritetinių WTAT veiklos sričių 2019 m. buvo pažeidimai elektroninės prekybos srityje, tačiau vykdytos stebėsenos apimtys nepakankamos, kad turėtų reikšmingos įtakos pažeidimų užkardymui. Siūlytina daugiau dėmesio skirti vartotojų teisių pažeidimams elektroninėje erdvėje, įgyvendinti platesnės apimties stebėsenos bei vartotojų informuotumo didinimo projektus.

■ Lietuvos gyventojai per mažai žino apie galimybę tarptautinius ginčus spręsti internetu, per ES Elektroninio ginčų sprendimo platformą, verslininkai retai laikosi reikalavimų informuoti savo pirkėjus apie tokią galimybę, nors tai yra imperatyvus nurodymas. Tikslinga daugiau dėmesio skirti šios informacijos sklaidai.

■ Nemažai vartotojams aktualių sričių Lietuvoje vis dar nepakankamai reglamentuotos: nenumatyta bilietų platintojų ir renginių organizatorių atsakomybė, atšaukus kultūros ir sporto renginius, nenustatyti kriterijai, leidžiantys įvertinti grožio ir sveikatinimo paslaugų kokybę, vartotojams neužtikrinta galimybė apginti savo interesus kilus ginčams dėl statybos darbų kokybės arba statinio defektų, atsiradusių garantiniu laikotarpiu. Sprendžiant šias problemas tikslinga skatinti verslo savireguliaciją, steigti alternatyvius ginčų nagrinėjimo mechanizmus, bendradarbiaujant su profesinėmis organizacijomis, kurios galėtų teikti ekspertinę pagalbą ir vartotojų organizacijomis.

■ Neatlygintinas ginčų nagrinėjimas neskatina verslininkų patenkinti pagrįstus vartotojų reikalavimus, kol jie nesikreipė į ginčus nagrinėjančias institucijas. Būtų tikslinga teisės aktuose įtvirtinti galimybę išieškoti ginčų nagrinėjimo sąnaudas iš pardavėjų ir paslaugų teikėjų nustatčius, kad jie pažeidė vartotojų teises. Tai ne tik paskatintų atsakingesnę verslininkų požiūrį bet ir padėtų valstybei sutaupyti nemažai skundų nagrinėjimo išlaidų.

■ Siekiant efektyvesnio ir greitesnio vartotojų ginčų sprendimo tikslingą skatinti alternatyvų ginčų sprendimą. Tam, kad valstybė užtikrintų veiksmingą, greitą ir sąžiningą ginčų alternatyvaus sprendimo procedūras, būtinas įstatyminės bazės tobulinimas.

■ Lietuvoje vykdomos vartotojų švietimo formos ir priemonės neatliepia vartotojų poreikių. Valstybės institucijos vykdo nemažai viešinio veiklų, tačiau norimo rezultato pasiekti nepavyksta. Informacija apie WTAT organizuojamus mokymus bei vykdomas veiklas neretai nepasiekia tikslinės auditorijos. Siūlytina šią veiklą vykdyti tikslingiau ir pasitelkiant vartotojų organizacijas, kurios operatyviausiai sužino vartotojų problemas ir kaip jiems pateikti informaciją.

■ Lietuvoje labai trūksta portalo, kur vartotojai galėtų lengvai rasti visą aktualią ir išsamią informaciją apie savo teises. Šiuo metu veikianti WTAT Vartotojų teisių informacinė sistema (VTIS) nėra pakankamai žinoma, todėl veikia neefektyviai ir neatlieka savo funkcijų. Būtų tikslinga sukurti vieningą, aiškią, susistemintą, realiu laiku atnaujinamą internetinę vartotojų teisių informacinių išteklių bazę. Tokį projektą įgyvendinti jau keletą metų skatina vartotojų organizacijos.

■ Pastebimas nepakankamas valstybės institucijų bendradarbiavimas su vartotojų asociacijomis. Būtina tikslingiau panaudoti NVO potencialą ir, remiantis kitų ES valstybių patirtimi, perduoti joms dalį valstybės institucijų funkcijų: užtikrinti alternatyvų vartojimo ginčų sprendimą, teikti grupės ieškinius ir ieškinius dėl vartotojų viešojo intereso gynimo, didesne apimtimi vykdyti informacijos sklaidos ir vartotojų švietimo projektus, sudaryti galimybę labiau prisidėti prie valstybės politikos formavimo bei teisėkūros proceso vartotojų teisių apsaugos srityje.

■ 2019 m. Lietuvos vartotojų organizacijos įgyvendino nemažai reikšmingų nacionalinių ir tarptautinių iniciatyvų, atliepančių prioritetines ES vartotojų politikos kryptis ir vartotojų poreikius. Tačiau svarbu ne tik įgyvendinti aktualias idėjas, bet ir stiprinti pačių organizacijų gebėjimus bei kompetencijas, kad vartotojų teisės būtų ginamos kokybiškai ir profesionaliai, taip pat didinti NVO įsitraukimą į viešojo valdymo procesus.

■ Valstybės skiriama kasmetinė dotacija vartotojų organizacijoms yra nedidelė ir nepakankama didesnių projektų vystymui, tačiau, pasirinkus efektyvias priemones ir pasitelkus tinkamą strategiją, gali tapti reikšmingos idėjos startu. Skiriant lėšas ilgalaikiams projektams būtina atidžiai įvertinti anksčiau pasiektus rezultatus, kad lėšos būtų naudojamos tikslingai.

■ Lietuvos vartotojų organizacijos kol kas veikia tik Europos mastu, tarptautinėje veikloje dalyvauja vartotojų teisių gynėjų asmeninės iniciatyvos ir entuziazmo dėka. Valstybė turėtų palaikyti nacionalinių NVO siekį integruotis į įtakingiausias vartotojų teises ginančias struktūras ir dalyvauti vartotojams svarbių sprendimų priėmime.

■ Užtikrinant Lietuvos vartotojams aukštesnio lygio jų teisių apsaugą, siūlytina daugiau dėmesio skirti sritims, kurioms prioritetą numato Europos vartotojų organizacija BEUC ir Europos žalioji kursas: dvejopos kokybės problemos sprendimai, vartotojų teisė į sveikus produktus (įgyvendinant priemones, kurias jau keletą metų skatina taikyti vartotojų organizacijos: spalvinis etikečių kodavimas, aiški informacija ir specialus produktų ženklavimas, teisės aktai, griežtai reglamentuojantys cheminių medžiagų naudojimą vartojimo prekėse, ypač skirtose vaikams), sveiką aplinką (kova su klimato pokyčiais kiek tai susiję su vartotojų apsauga, apimanti mokestines ir nemokestines priemones). Taip pat būtina vykdyti projektus, skatinančius tvarumą įvairiose srityse – nuo transporto priemonių taršos mažinimo, pastatų energijos efektyvumo iki tvarių maisto sistemų.

# NAUDOTA LITERATŪRA

## Nacionalinės teisės aktai

- Finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. Nr. 127 nutarimu „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“, Nr. 870. TAR 2017-10-31.
- Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. Valstybės žinios, 2002-04-06, Nr. 36-1340 (galiojanti suvestinė redakcija 2020-01-29).
- Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas. Valstybės žinios, 2004-04-30, Nr. 69-2382 (galiojanti suvestinė redakcija 2019-11-26).
- Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas. Valstybės žinios, 2002-06-07, Nr. 56-2224 (galiojanti suvestinė redakcija 2019-02-26).
- Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas. Valstybės žinios, 2006-06-10, Nr. 65-2380 (galiojanti suvestinė redakcija 2019-11-26).
- Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas. Valstybės žinios, 1994-12-23, Nr. 99-1957. (galiojanti suvestinė redakcija 2019-11-26).
- Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. Valstybės žinios, 2008-01-15, Nr. 6-212 (galiojanti suvestinė redakcija 2019-09-01).
- Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas. Valstybės žinios, 1999-06-16, Nr. 52-1673 (galiojanti suvestinė redakcija 2018-11-23).
- Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas. Valstybės žinios, 2000-07-31, Nr. 64-1937 (galiojanti suvestinė redakcija 2019-11-26).

- Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. gruodžio 9 d. įsakymas Nr. 1R-327 „Dėl 2020 metų vartotojų teisių apsaugos priemonių programų prioritetinių krypčių patvirtinimo“, TAR, 2019-12-09, Nr. 19811.
- Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. vasario 28 d. įsakymas Nr. 1R-83 dėl finansinės paramos vartotojų asociacijai Lietuvos vartotojų organizacijų aljansui skyrimo, prieiga internete <http://www.vtat.lt/doclib/ceiwc6laumavq164cn8nhau7qnr1t55/>
- Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. vasario 28 d. įsakymas Nr. 1R-84 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijai Lietuvos vartotojų institutui skyrimo, prieiga internete <http://www.vtat.lt/doclib/6yli5g5ccvmbydaq1zyd1vxhjzwdhgbw/>
- Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. vasario 28 d. įsakymas Nr. 1R-85 „Dėl finansinės paramos asociacijai „Už sąžiningą bankininkystę“ skyrimo, prieiga internete <http://www.vtat.lt/doclib/jfeiqmqwsy5m3pq55ekggyhjdnbn4ngr/>
- Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. vasario 28 d. įsakymas Nr. 1R-86 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijai Nacionalinei vartotojų konfederacijai skyrimo“, prieiga internete <http://www.vtat.lt/doclib/ghykwn2fq72g8fzqbzxkuu8r7ujjhe69/>
- Lietuvos Respublikos Teisingumo ministro įsakymas 1R-243 Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atliekamų prekių ir paslaugų kontrolinių pirkimų taisyklių patvirtinimo. TAR, 2019-08-28, Nr. 13549.
- Lietuvos Respublikos Teisingumo ministro įsakymas Nr. 1R-242 Dėl privalomų nurodymų taikymo interneto prieigos paslaugų teikėjams tvarkos aprašo patvirtinimo. TAR, 2019-08-28, Nr. 13548.
- Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94-1833 (galiojanti suvestinė redakcija 2019-11-26).
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos patvirtinimo, 2019 m. liepos 10 d. Nr. 728, TAR, 2019-07-18, Nr. 11827.
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 970 Dėl Įspėjimų ir baudų už Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimus skyrimo tvarkos aprašo patvirtinimo. TAR, 2019-09-27, Nr. 15280.

- Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas. Valstybės žinios, 1996-07-26, Nr. 71-1706 (aktuali redakcija 2019-11-26).
- Nutarimas dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. vasario 13 d. nutarimo Nr. 127 „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“ pakeitimo, 2017 m. spalio 25 d., Nr. 870.
- Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymas Nr. 1–176 Dėl Ūkio subjektų konsultavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje tvarkos aprašo patvirtinimo, TAR, 2019-06-10, Nr. 9395.
- Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nutarimas dėl ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo 2019 m. birželio 27 d. Nr. O3E-226, Vilnius TAR, 2019-06-28, Nr. 10449.
- Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019 m. gruodžio 10 d. įsakymas Nr. 1-295 dėl Reklamos žymėjimo socialinėje erdvėje gairių patvirtinimo.
- Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymas dėl Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo, 2019 m. gegužės 13 d. Nr. 1-146, TAR, 2019-05-13, Nr. 7636.

## ES teisės aktai

- Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu. Europos Sąjungos oficialusis leidinys L 328/7.
- Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/770 dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų. Europos Sąjungos oficialusis leidinys L 136/1.
- Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/771 dėl tam tikrų prekių pirkimo-pardavimo sutarčių aspektų, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB bei panaikinama Direktyva 1999/44/EB. Europos Sąjungos oficialusis leidinys L 136/28.



- Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas (ES) 2017/2394, 2017 m. gruodžio 12 d. dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 345/1.
- Konvencija dėl asmenų apsaugos ryšium su asmens duomenų automatizuotu tvarkymu (ETS Nr. 108) su Europos Tarybos Ministrų Komiteto priimtomis pataisomis. Valstybės žinios, 2001-04-13, Nr. 32-1059.
- Techninis teiginių apie kosmetikos gaminius dokumentas, prieiga internete <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/24847/>.

## Organizacijų interneto tinklapiai

- Buitinių vartotojų sąjungos tinklapis <http://krantai.blogspot.com/>.
- Draudėjų asociacijos tinklapis <http://dra.lt/>.
- Europos investuotojų ir finansinių paslaugų vartotojų federacijos „Better finance“ internete <https://betterfinance.eu/>.
- Europos vartotojų organizacijos BEUC tinklapis [www.beuc.eu/](http://www.beuc.eu/).
- Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos tinklapis [www.vartotojuteises.lt/](http://www.vartotojuteises.lt/).
- Lietuvos respublikinių būsto valdymo ir priežiūros rūmų tinklapis <http://bustorumai.lt/>.
- Lietuvos vartotojų instituto tinklapis internete [www.vartotojai.lt/](http://www.vartotojai.lt/).
- Lietuvos vartotojų organizacijų aljanso tinklapis internete [www.lvoa.lt/](http://www.lvoa.lt/).
- Nacionalinės vartotojų konfederacijos tinklapis internete [www.vartotojai.eu/](http://www.vartotojai.eu/).
- Organizacijos „Consumer International“ interneto tinklapis internete <https://www.consumersinternational.org/>.
- Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklapis internete [www.wtat.lt/](http://www.wtat.lt/).

## Kiti šaltiniai

- 2019 m. Valstybinės duomenų inspekcijos užsakymu atliktas tyrimas, prieiga internete <https://vdai.lrv.lt/lt/naujienos/2019-m-lietuvos-gyventoju-tyrimas-apie-asmens-duomenu-apsauga-islaikyti-auksti-zinanciu-apie-savo-teises-ir-pareigas-asmens-duomenu-apsaugos-srityje-rodikliai/>.
- Croatian Presidency of the European Union: BEUC priorities 2020. Prieiga internete [https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-006\\_beuc\\_memorandum\\_for\\_the\\_croatian\\_presidency\\_of\\_the\\_eu.pdf/](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-006_beuc_memorandum_for_the_croatian_presidency_of_the_eu.pdf/).
- Dual Product Quality Across Europe: State-Of-play And The Way Forward. (2018). Ref: BEUC-X-2018-031 -20/04/2018 (rev. 15/05/2018). Prieiga internete [https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2018-031\\_beuc\\_position\\_paper\\_on\\_dual\\_quality.pdf/](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2018-031_beuc_position_paper_on_dual_quality.pdf/).
- Elektroninio ginčų sprendimo platformos prieiga internete <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks#heading-1/>.
- Europos žaliojo kurso strategija, prieiga internete [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal\\_lt/](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_lt/).
- Projekto „Consumer Law Ready“ portalas internete <https://www.consumerlawready.eu/>
- Projekto „Eco Topten“ tinklapio prieiga internete [www.EcoTopten.lt/](http://www.EcoTopten.lt/)
- Projekto „Solutions to Tackle Energy Poverty“ tinklapis lietuvių kalba <https://www.stepeerenergy.eu/lt/>.
- Valstybinio audito ataskaita „Ar užtikrinama vartotojų teisių apsauga“. 2019 m. liepos 16 d. Nr. VA-4. Prieiga internete [https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=35436&p\\_k=1&p\\_t=268076/](https://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=35436&p_k=1&p_t=268076/).
- Vartotojų prioritetai 2019 metų Europos Parlamento rinkimams, prieiga internete [https://www.beuc.eu/publications/consumer\\_priorities\\_for\\_the\\_2019\\_european\\_parliament\\_elections-lituanian.pdf/](https://www.beuc.eu/publications/consumer_priorities_for_the_2019_european_parliament_elections-lituanian.pdf/).
- WTAT užsakymu atliktų apklausų duomenys, prieiga internete <http://www.wtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/39/>.

