

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2015–2018 METŲ STRATEGIJOS 2015 METŲ ĮGYVENDINIMO ATASKAITA

2016 m. vasario 19 d.
Vilnius

I. STRATEGINIŲ POKYČIŲ ĮGYVENDINIMAS

Valstybine vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategija (toliau – strategija) siekiama tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą, plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, didinti rinkos konkurencingumą ir vartotojų galimybes vidaus rinkoje.

2015 m. įgyvendinant strategijoje numatytus uždavinius ir vykdant priemones užsibrėžtiems tikslams pasiekti, didžiausias dėmesys buvo skirtas šiems klausimams: rinkos priežiūros ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo, tobulinant vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą, gerinimui; neteisminės (alternatyvios) vartojimo ginčų sprendimo sistemos tobulinimui; vartotojų ir verslininkų švietimui; vartotojų ir verslininkų kompetencijos tobulinimui.

Vykdant vartotojų rinkų stebėseną, buvo atliktos vartotojų ir verslininkų nuomonių apklausos¹, kuriomis buvo siekta iširti vykdomų priemonių vartotojų teisių apsaugos sistemoje poveikį.

Vartotojų nuomonių apklausa parodė, kad bendrasis vartotojų teisių indeksas, parodantis bendrąją vartotojų teisių padėtį, 2015 m. išliko toks pats, kaip ir 2014 m. – +13,3. Per 2015 m. pagerėjo informuotumo apie vartotojų teises indeksas, Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas, o sumažėjo vartotojų aktyvumo indeksas.

2015 m. padaugėjo vartotojų, teigiamai vertinančių vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje (2014 m. – 35 proc., 2015 m. – 38 proc.). Pastebėtina, jog šis rodiklis nuo 2011 m. tolygiai didėja.

Vertinant įmonių apklausos rezultatus, pažymėtina, kad verslininkų, teigiamai vertinančių vartotojų teisių gynimą, skaičius išlieka iš esmės pastovus (2015 m. – 52 proc., 2014 m. – 55 proc.). Pažymėtina, kad absoliuti dauguma verslininkų (97 proc.) nurodė, kad žino, kur rasti informaciją apie vartotojų teisių apsaugą.

Remiantis Europos Komisijos parengtos 11-osios Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės² duomenimis, vartotojų, pasitikinčių vartotojų teises ginančiomis institucijomis, Lietuvoje yra 47 proc.

Beveik pusė verslininkų žino apie alternatyvų ginčų sprendimą, tuo tarpu gyventojų, žinančių apie alternatyvų ginčų sprendimą, yra mažiau – 39 proc.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad, vadovaujantis Europos Sąjungos statistikos tarnybos (Eurostatas) duomenimis³, 2015 m. apsiperkančių internetu dalis Lietuvoje sudarė 44 proc., o tai yra gerokai mažiau nei Europos Sąjungos vidurkis. Tačiau palyginus 2015 m. ir 2014 m. metų apklausų rezultatų tendencijas, matyti, kad apsiperkančių internetu asmenų Lietuvoje padaugėjo 8 proc. Pastebėtina, kad apsiperkančių internetu asmenų Lietuvoje skaičius sparčiai auga. Taip pat pagal Eurostato duomenis, Lietuvoje 2015 m. internetu prekiaujančių įmonių dalis sudarė 18 proc. (tiek pat kaip ir 2014 m.), ir tai yra šiek tiek daugiau nei Europos Sąjungos vidurkis (17 proc.). 11-osios Vartotojų sąlygų suvestinės duomenimis, 45,3 proc. vartotojų pasitiki elektronine prekyba (perkant savo šalyje) ir 33,1 proc. Lietuvos vartotojų pasitiki elektronine prekyba, pirkdami iš kitų Europos Sąjungos valstybių narių pardavėjų.

¹ Apklausas pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymą atliko visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centro UAB „Vilmorus“.

² Europos Komisijos paskelbta 11-oji Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė prieinama interneto adresu http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/11_edition/docs/ccs2015scoreboard_en.pdf.

³ Eurostato duomenų bazės duomenys prieinami interneto adresu <http://ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/database>.

Nors kai kurie Lietuvos vartotojų ir verslininkų gebėjimų ir žinių, susijusių su vartotojų teisėmis, rodikliai yra pakankamai aukšti, tačiau būtina ir toliau koordinuotai vykdyti vartotojų ir verslininkų švietimą vartotojų teisių apsaugos srityje.

II. STRATEGIJOS ĮGYVENDINIMO REZULTATAI

Siekiant strategijos 1 tikslo „Tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą, užtikrinant veiksmingą vartotojų ekonominių interesų apsaugą“ ir įgyvendinant 1 uždavinį „Gerinti rinkos priežiūrą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą“, 2015 m. birželio 25 d. buvo priimtas Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 14 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-1885, kuriuo pavesta Lietuvos Respublikos Vyriausybės įgaliotai institucijai parengti šio įstatymo 14 straipsnyje nurodytos privalomos informacijos pateikimo reklamoje taisyklės. Įgyvendinant šią įstatymo nuostatą, Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2015 m. spalio 28 d. įsakymu Nr. 4-671 patvirtintos Reklamos įstatymo 14 straipsnio 3, 4 ir 7 dalyse nurodytos informacijos pateikimo reklamoje taisyklės, kuriose nustatyti nuorodos, kad maistas yra genetiškai modifikuotas (maisto reklamoje), nuorodos „Maisto papildas“ (maisto papildų reklamoje) ir žodžių „Nevartoti su alkoholiniais gėrimais“ (energinių gėrimų reklamoje) pateikimo reklamoje reikalavimai.

Taip pat įgyvendinant strategijos 1 tikslo 1 uždavinį 2015 m. buvo surengti 6 seminarai ne maisto produktų ir paslaugų rizikos vertinimo klausimais. Tarpinstituciniuose mokymuose produktų rizikos vertinimo klausimais dalyvavo 3,2 proc. institucijų darbuotojų, atsakingų už strategijos vertinimo kriterijaus įgyvendinimą.

Įgyvendinant strategijos 1 tikslo 2 uždavinį „Tobulinti vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą“, buvo parengtas Lietuvos Respublikos statybos įstatymo pakeitimo ir papildymo įstatymo projektas, kurį Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2015 m. rugsėjo 26 d. nutarimu Nr. 922 pateikė Lietuvos Respublikos Seimui. Projektas buvo svarstytas Lietuvos Respublikos Seimo Aplinkos apsaugos komitete. Buvo parengta nauja Statybos įstatymo pakeitimo įstatymo projekto redakcija (Teisės aktų informacinėje sistemoje Nr. XIIP-3485(2)), kuria siekiama tobulinti vartotojų teisių apsaugą statybos srityje, patikslinant nuostatas dėl statinio garantinio termino ir nurodant civilinės atsakomybės draudimo reikalavimus, aiškiai išdėstant privalomojo civilinės atsakomybės draudimo atvejus.

Siekiant užtikrinti vertinimo kriterijaus „Atlikta vartotojų teisių apsaugos šilumos ūkio srityje analizė ir prireikus pateikti pasiūlymai dėl Šilumos ūkio įstatymo ir Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių tobulinimo“ įgyvendinimą, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau – Komisija), atlikusi vartotojų teisių apsaugos šilumos ūkio srityje analizę, 2015 m. balandžio 29 d. raštu Nr. R2-(BIC)-1440 pateikė Lietuvos Respublikos energetikos ministerijai pasiūlymus dėl vartotojų apsaugos teisinio reglamentavimo tobulinimo. Komisija pasiūlė Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. 1-297 „Dėl Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių patvirtinimo“, reglamentuoti šiuos klausimus:

- šilumos tiekėjo atsakomybę už netinkamą paskirstymą ir detalizuoti dėl šilumos tiekėjo kaltės susidariusios papildomos mokėtinios sumos (nepriemokos) gražinimo tvarką;
- mokesčių už šilumos energiją ir (ar) karštą vandenį perskaičiavimo apmokėjimo klausimus;
- vartotojų informavimo apie apskaitos prietaisų įrengimą reikalavimus;
- atsiskaitymo už buto ar kitos patalpos šildymui suvartotą šilumą tvarką ir paskirstytos šilumos perskaičiavimo tvarką, nustatant kaip ir už kurį laikotarpį turi būti atliekamas paskirstytos šilumos perskaičiavimas, kai šilumos vartotojas po kelių atsiskaitymo laikotarpių deklaruoja buto ar kitos patalpos šildymui suvartotą šilumos kiekį.

Be to, Komisija pasiūlė Šilumos ūkio įstatyme reglamentuoti daugiabučių namų savininkų bendrijų pareigas ir atsakomybę, atliekant šilumos paskirstymą pastate.

Energetikos ministerija parengė Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių pakeitimo projektą.

Įgyvendinant strategijos 1 tikslo 2 uždavinį, atlikus galiojančio turizmo rinkos stebėsenos ir priežiūros teisinio reguliavimo analizę, nustatyta, jog esamas teisinis reguliavimas nėra pakankamas, todėl būtina Lietuvos Respublikos turizmo įstatymą papildyti naujomis teisės normomis, užtikrinančiomis aiškų kelionių organizavimo paslaugų teikėjams keliamų reikalavimų taikymą, tinkamą jų veiklos stebėseną ir priežiūrą, taip pat reikiamą prievolių vartotojams užtikrinimą. Siekiant tobulinti turizmo paslaugų teisinį reguliavimą ir sugriežtinti kelionių organizatorių atsakomybę, 2015 m. gegužės 19 d. buvo priimtas Turizmo įstatymo Nr. VIII-667 2, 4, 41, 6, 7, 8, 15 ir 16 straipsnių pakeitimo įstatymas Nr. XII-1723. Šiuo įstatymu patikslinti turizmo verslo organizavimo principai ir reikalavimai turizmo paslaugų teikimui, aiškiau reglamentuota turistų teisių apsauga bei tiksliau apibrėžta valstybės valdymo institucijų – Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos ir Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos – kompetencija turizmo srityje. Taip pat, siekiant sustiprinti kelionių organizatorių veiklos priežiūrą, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 16 d. nutarimu Nr. 1319 patvirtintas Kelionių organizatorių rizikos veiksnių nustatymo ir stebėsenos tvarkos aprašas bei priimtas Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2015 m. gruodžio 23 d. įsakymas Nr. 4-833 „Dėl Kelionių organizatorių kontrolės (įskaitant finansinės) tvarkos aprašo patvirtinimo“, kuris nustato Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos vykdomos kelionių organizatorių kontrolės (įskaitant finansinę) atlikimo tvarką, rizikų valdymo priemones, jų parinkimo ir taikymo tvarką.

Įgyvendinant strategijos 2 tikslo „Plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą“ 1 uždavinį „Tobulinti neteisminę vartotojų ginčų sprendimo sistemą“, buvo parengti įstatymų, į kuriuos perkeliama 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyvos 2009/22/EB (toliau – Direktyva dėl vartotojų AGS), nuostatos, projektai. 2015 m. lapkričio 26 d. buvo priimtas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymas Nr. XII-2083. Kartu buvo priimti lydimieji įstatymai: Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 83 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2084, Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo Nr. X-1702 1 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2085, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo Nr. IX-2135 34 ir 36 straipsnių pakeitimo įstatymas Nr. XII-2086, Lietuvos Respublikos pašto įstatymo Nr. VIII-1141 3, 6, 10 ir 13 straipsnių pakeitimo įstatymas Nr. XII-2087, Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo Nr. I-678 47 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2088, Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo Nr. IX-884 34 straipsnio pakeitimo ir įstatymo papildymo 31¹ straipsniu įstatymas Nr. XII-2089, Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo Nr. VIII-1881 78 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2090, Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymo Nr. VIII-1973 63 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2091, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo Nr. IX-1565 21 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2092, Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo Nr. X-764 37 straipsnio pakeitimo įstatymas Nr. XII-2093, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 19 ir 21 straipsnių pakeitimo įstatymo Nr. XII-1714 pripažinimo netekusiu galios įstatymas Nr. XII-2094 ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 10, 12, 19 ir 21 straipsnių pakeitimo įstatymo Nr. XII-1866 2 straipsnio pakeitimo ir 1, 3 ir 4 straipsnių pripažinimo netekusiais galios įstatymas Nr. XII-2095. Šiais įstatymais neteisminė vartotojų ginčų sprendimo sistema buvo žymiai patobulinta.

Įgyvendinant įstatymą Nr. XII-2083, Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 patvirtintos Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės, kuriomis nustatyta vartojimo ginčų, kylančių tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, neteisminio sprendimo procedūros vartojimo ginčus nagrinėjančiose institucijose tvarka.

Įgyvendinant strategijos 3 tikslo „Gerinti vartotojų ir verslininkų švietimą ir didinti vartotojų asociacijų vaidmenį“ 1 uždavinį „Šviesti vartotojus ir verslininkus“, 2015 m. regionuose buvo surengti 127 praktiniai seminarai-konferencijos įvairiais vartotojų apsaugos aktualiais klausimais, pavyzdžiui, dėl netinkamos kokybės prekių, dėl vartojimo sutarčių sudarytų ne prekybai skirtose patalpose ir elektroninės prekybos srityje. Pažymėtina, kad, remiantis 2015 m. vartotojų nuomonių

apklausos duomenimis, 7 proc. respondentų dalyvavo vartotojų švietimui skirtuose seminaruose (tuo tarpu 2014 m. – 4 proc.). Be to, 19 proc. verslo subjektų teigia, kad seminaruose pateikta informacija apie vartotojų teisių užtikrinimą jiems atrodo naudinga (2014 m. – 15 proc.).

Pažymėtina, kad Komisija, siekdama šviesti vartotojus ir vartotojų asociacijas energetikos srityje, kuria interneto svetainę www.energetikosabc.lt.

Visos institucijos, atsakingos už vertinimo kriterijaus „Apibendrintų informacinių pranešimų apie alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, paskelbtų interneto svetainėse“ įgyvendinimą, savo interneto svetainėse paskelbė apibendrintą informacinį pranešimą apie neteisminį (alternatyvų) vartotojų ginčų sprendimą.

Be to, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, atsakingos už vertinimo kriterijaus „Apibendrintų informacinių pranešimų apie vartotojų teises, įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą, paskelbtų interneto svetainėse“ įgyvendinimą, savo interneto svetainėse taip pat paskelbė apibendrintus informacinius pranešimus.

Elektroninio parašo naudotojams ir kitiems suinteresuotiesiems asmenims 2015 m. 56 kartus buvo suteikta metodinė pagalba, konsultacijos (elektroniniu paštu, telefonu, susitikimų metu, elektroninio parašo nuotolinės mokymo sistemos www.elektronisparasas.lt naudotojų grupėje) elektroninio parašo naudojimo klausimais. Ryšių reguliavimo tarnybos administruojama elektroninio parašo nuotolinio mokymo sistema skirta visiems, pradedantiems naudotis ar jau besinaudojantiems elektroniniu parašu, tiek gyventojams, tiek įmonėms. 2015 m. šia sistema naudojosi 4298 asmenys. Išsami informacija apie elektroninį parašą skelbiama Ryšių reguliavimo tarnybos interneto svetainėje adresu http://rrt.lt/lt/vartotojui/elektronis-parasas_358.

Ryšių reguliavimo tarnybos nacionalinis elektroninių ryšių tinklų ir informacijos saugumo incidentų tyrimo padalinys (CERT-LT) 2015 m. ištyrė 41 583 incidentus pagal pranešimus, gautus iš Lietuvos elektroninių ryšių paslaugų teikėjų, užsienio CERT tarnybų, atliekančių tarptautinius incidentų tyrimus, ir iš Lietuvos interneto naudotojų. Atsižvelgiant į incidentų pobūdį, Ryšių reguliavimo tarnyba įvairiais techniniais ir organizaciniais būdais sprendė incidentus, stabdė jų plitimą, teikė rekomendacijas dėl incidentų prevencijos.

Ryšių reguliavimo tarnyba 2015 m. per žiniasklaidos priemones ir interneto svetaines www.rrt.lt, www.cert.lt, www.esaugumas.lt paskelbė 12 naujienų, spaudos pranešimų, kuriais vartotojams ir verslo subjektams suteikta rekomendacijų, konsultacijų ir (ar) metodinės pagalbos paslaugų kibernetinio saugumo klausimais. Vartotojams patogia elektronine forma Ryšių reguliavimo tarnyba teikė rekomendacijas dėl kibernetinio saugumo ir interneto svetainėje <https://www.cert.lt/rekomendacijos.html>. Interneto svetainėje iki 2015 m. pabaigos buvo paskelbtos 156 rekomendacijos.

Per 2015 m. 8348 vartotojai praktiškai išmėgino interneto svetainės www.cert.lt elektronines priemones, kad įvertintų savo kompiuterių ir tinklo įrenginių saugumą. Iš jų 70 % atsižvelgė į siūlomas rekomendacijas dėl saugumo ir pašalino esančius pažeidimus.

Toliau lentelėje pateikiami duomenys apie strategijos tikslų ir uždavinių vykdymo rezultatus:

Vertinimo kriterijaus kodas	Programos, tikslų, uždavinių, vertinimo kriterijų pavadinimai ir matavimo vienetai	Vertinimo kriterijų vertės		
		Metinis planas	Įvykdyta	Įvykdymo procentas
<i>1 tikslas. Tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą užtikrinant veiksmingą vartotojų ekonominių interesų apsaugą</i>				
<i>1 tikslo 1 uždavinys. Gerinti rinkos priežiūrą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą</i>				
P-1-1-2	Parengtas Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pakeitimo įstatymo projektas – numatyta parengti įstatymo įgyvendinamuosius teisės aktus dėl maisto papildų ir energinių gėrimų reklamos, vienetais	1	1	100 proc.
P-1-1-3	Surengtų seminarų, konferencijų, praktinių seminarų ir susitikimų ne	1	6	600 proc.

	maisto produktų ir paslaugų rizikos vertinimo klausimais skaičius, vienetais			
P-1-1-4	Tarpinstituciniuose mokymo renginiuose dalyvavusių ir kompetenciją patobulinusių specialistų (produktų rizikos vertinimo klausimais) dalis, procentais	3	3,2	107 proc.
<i>1 tikslo 2 uždavinys. Tobulinti vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą</i>				
P-1-2-3	Parengti Lietuvos Respublikos statybos įstatymo ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo projektai – tobulinama statybos defektų (broko) nustatymo ir garantinių prievolių įvykdymo tvarka, vienetais	2	1	50 proc.
P-1-2-4	Atlikta vartotojų teisių apsaugos šilumos ūkio srityje analizė ir prireikus pateikti pasiūlymai dėl Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo ir šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių tobulinimo, vienetais	2	2	100 proc.
P-1-2-5	Atlikta Europos Sąjungos valstybių narių turimos turizmo paslaugų priežiūros ir stebėsenos praktikos analizė ir pateikti pasiūlymai dėl šios srities vartotojų teisių apsaugos tobulinimo, vienetais	1	1	100 proc.
P-1-2-7	Parengta vartotojų teisių apsaugos padėties Lietuvoje ir vartotojų teisių apsaugos institucijų vykdytos veiklos metinė apžvalga, vienetais	1	1	100 proc.
<i>2 tikslas. Plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą</i>				
R-2-2	Vartotojų, kurie informuoti apie alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, dalis, procentais (2013 metais – 34 procentai)	35	39	111 proc.
<i>2 tikslo 1 uždavinys. Tobulinti neteisingą vartotojų ginčų sprendimo sistemą</i>				
P-2-1-2	Parengti įstatymų, į kuriuos perkeliama Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatos, projektai, procentais	100	100	100 proc.
<i>3 tikslas. Gerinti vartotojų ir verslininkų švietimą ir didinti vartotojų asociacijų vaidmenį</i>				
R-3-1	Verslo subjektų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą didėjimas, procentais (2013 metais – 45 procentai)	46	54	117 proc.
R-3-2	Vartotojų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą indekso didėjimas (2013 metais – 5,8)	5,9	20,9	354 proc.
<i>3 tikslo 1 uždavinys. Šviesti vartotojus ir verslininkus</i>				
P-3-1-1	Vartotojų, kuriems pakanka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais, dalis, procentais (2013 metais – 39 procentai)	41	45	110 proc.
P-3-1-3	Regionuose surengtų seminarų svarbiais vartotojams ir verslininkams klausimais dėl netinkamos kokybės prekių ir kitais vartotojų teisių apsaugos klausimais (naujų teisės aktų taikymo, galimų pažeistų vartotojų teisių apsaugos priemonių ir kitais) skaičius, vienetais	45	127	282 proc.

P-3-1-5	Sukurtų naujų interneto svetainių, kuriose vartotojams ir vartotojų asociacijoms konkrečiai, centruotai ir aiškiai pateikiama informacija apie energetikos sektorių, skaičius, vienetais	1	1	100 proc.
P-3-1-6	Regionuose surengtų seminarų, skirtų įvairių vartotojų grupių energetikos srities kompetencijai tobulinti, skaičius, vienetais	12	15	125 proc.
<i>3 tikslo 2 uždavinys. Tobulinti vartotojų ir verslininkų kompetenciją ir didinti pasitikėjimą elektronine erdve</i>				
P-3-2-2	Apibendrintų informacinių pranešimų apie alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, paskelbtų interneto svetainėse, skaičius, vienetais	1	1	100 proc.
P-3-2-3	Apibendrintų informacinių pranešimų apie vartotojų teises įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą, paskelbtų interneto svetainėse, skaičius, vienetais	1	1	100 proc.
P-3-2-4	Vartotojams ir verslo subjektams suteiktų konsultacijų, metodinės pagalbos paslaugų ir (ar) suorganizuotų mokymo renginių elektroninio parašo klausimais skaičius, vienetais	50	56	112 proc.
P-3-2-5	Vartotojams ir verslo subjektams suteiktų rekomendacijų, konsultacijų ir (ar) metodinės pagalbos paslaugų kibernetinio saugumo klausimais (skleidžiant informaciją per žiniasklaidos priemones ir interneto svetaines www.cert.lt , www.esaugumas.lt) skaičius, vienetais	100	156	156 proc.
P-3-2-6	Interneto svetainėje www.cert.lt pateiktų rekomendacijų ir elektroninių priemonių, padėjusių Lietuvos interneto vartotojams, efektyvumas, procentais	70	70	100 proc.

Įgyvendinant strategiją, 2015 m. buvo vykdyta dvidešimt strategijos priemonių, iš jų vykdant dešimt priemonių, buvo viršytos vertinimo kriterijų reikšmės, o viena strategijos priemonė buvo įgyvendinta iš dalies.

Vertinimo kriterijus „Parengti Lietuvos Respublikos statybos įstatymo ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo projektai – tobulinama statybos defektų (broko) nustatymo ir garantinių prievolių įvykdymo tvarka, vienetai“ įgyvendintas iš dalies. Kaip minėta, 2015 m. Lietuvos Respublikos aplinkos ministerija parengė ir pateikė Lietuvos Respublikos Vyriausybei Statybos įstatymo pakeitimo ir papildymo projektą. Lietuvos Respublikos Seime pateiktas Statybos įstatymo pakeitimo įstatymo projektas (Nr. XIIP-3485(2)), kuriuo numatyta Statybos įstatymą išdėstyti nauja redakcija, be kita ko, patobulinant vartotojų teisių apsaugą statybos srityje.

Pažymėtina, kad nuo 2016 m. sausio 1 d. įsigaliojus įstatymui Nr. XII-2083, kuriuo iš esmės buvo pakeistas vartojimo ginčų neteisminis sprendimas (įtvirtintas privalomas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimų pobūdis, numatytos vartojimo ginčų komisijos), be to, reorganizavimo būdu prijungus Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, tikimasi lengviau ir greičiau išspręsti vartojimo ginčus, kilusius dėl statybos produktų kokybės nustatymo. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad ir toliau išlieka problema dėl statybos darbų defektų nustatymo, kadangi teisės aktuose nėra reglamentuotas valstybės institucijų dalyvavimas, nustatant statybos defektus, atsiradusius garantiniu laikotarpiu, todėl vartotojams siūloma kreiptis į atestuatą ekspertizės įmonę.

Pažymėtina, kad vartotojams ir verslo subjektams surengtų seminarų ir susitikimų ne maisto produktų ir paslaugų rizikos vertinimo klausimais bei regionuose surengtų seminarų skaičius buvo viršytas, atsižvelgiant į atskirų vartotojų ir verslo subjektų, švietimo įstaigų, savivaldybių, kitų institucijų ir organizacijų išreikštą poreikį, bendruomenių, seniūnijų prašymus, taip pat įgyvendinant Europos Komisijos inicijuotą vartotojų švietimo kampaniją.

Vertinant 2015 m. pasiektus strategijos įgyvendinimo rezultatus, pažymėtina, kad vykdytos priemonės buvo pamatinės siekiamiems strategijos pokyčiams įgyvendinti. Dauguma jų buvo analitinio ir teisėkūros pobūdžio, todėl jų pridėtinė vertė ir realūs vartotojų rinkų suvestinėse esantys įgyvendinimo rezultatai bus matomi tik strategijos įgyvendinimo laikotarpio pabaigoje.

III. STRATEGIJOS ASIGNAVIMŲ PANAUDOJIMAS

Strategijos įgyvendinimo priemonės finansuojamos Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis iš ministerijoms ir įstaigoms, dalyvaujančioms įgyvendinant strategiją, patvirtintų bendrųjų asignavimų ir kitų finansavimo šaltinių.

IV. PLANUOJAMI 2016 METŲ VEIKLOS PRIORITETAU

Įgyvendinant strategiją 2016 m., iš viso numatoma vykdyti 29 strategijos priemones, kuriomis bus siekiama tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą, plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, gerinti vartotojų ir verslininkų švietimą.

1. *Alternatyvaus ginčų sprendimo plėtojimas.* 2016 m. sausio 1 d. įsigaliojo Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimai, tobulinantys vartojimo ginčų neteisminį sprendimą. Tikimasi, kad vartojimo ginčų neteisminis sprendimas taps patrauklesnis vartotojams ir padidės vartojimo ginčų, sprendžiamų neteismine tvarka, skaičius. Sudarius vartojimo ginčų komisijas ir joms nagrinėjant vartojimo ginčus, siekiama įtraukti socialinių partnerių atstovus į šių ginčų sprendimą, tuo skatinant verslo savireguliaciją ir vartotojų asociacijų stiprinimą, bei skatinti taikų ginčų sprendimą.

2. *Vartotojų ir verslo subjektų nuomonių apklausų atlikimas.* Pažymėtina, kad vienas iš pagrindinių Europos Sąjungos vartotojų politikos tikslų yra stiprinti vartotojų rinkų stebėseną. Siekiant suprasti vartotojų elgesį ir jo priežastis, vykdomos vartotojų ir verslininkų nuomonių tyrimų apklausos. Europos Komisijos atstovai yra atkreipę valstybių narių kompetentingų institucijų atstovų dėmesį į tai, jog šie statistiniai duomenys naudingi tiek Europos Sąjungos, tiek nacionalinėms institucijoms. Statistinių duomenų apie vartojimo prekių ir paslaugų rinkas, vartotojų elgesio priežastis rinkimas, jų analizė, leidžia užtikrinti efektyvesnių teisės aktų projektų nuostatų rengimą ir sudaro prielaidas vartotojų pasitikėjimo didėjimui. 2016 m. ir toliau bus atliekamos išsamios vartotojų ir verslo subjektų nuomonių apklausos, siekiant nuosekliai ir nuolat vykdyti vartotojų rinkų stebėseną bei pasitenkinimo institucijų veikla ir teikiamomis paslaugomis tyrimus, kurių tikslas pažangus, analize pagrįstas reglamentavimas, taip pat įgyvendinant strategijoje numatytus vertinimo kriterijus.

3. *Vartotojų pasitikėjimo elektronine prekyba didinimas.* Siekiant didinti vartotojų pasitikėjimą elektronine prekyba, būtina vartotojus ir verslininkus šviesti. Viena iš priemonių galėtų būti interneto pasitikėjimo ženklo sukūrimas ir naudojimas. Įgyvendinant strategijos vertinimo kriterijų „Atliktas interneto pasitikėjimo ženklų sistemų modelių tyrimas, pateikti pasiūlymai dėl tokio ženklo plėtojimo Lietuvoje“ ir siekiant didinti vartotojų pasitikėjimą elektronine erdve, 2016 m. bus atliktas interneto pasitikėjimo ženklų sistemų modelių tyrimas.

4. *Rinkos priežiūros ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo gerinimas.* Gerinant rinkos priežiūrą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą, bus rengiami seminarai, konferencijos ir susitikimai ne maisto produktų ir paslaugų rizikos vertinimo klausimais, tobulinama specialistų kompetencija tarpinstituciniuose mokymo renginiuose (produktų rizikos vertinimo klausimais).

5. *Vartotojų apsaugos teisinio reguliavimo tobulinimas.* Tobulinant vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą, bus peržiūrėtas Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas, be kita ko,

peržiūrint nuostatas dėl ekonominių sankcijų ir jų taikymo tvarkos, ir parengtas šio įstatymo pakeitimo įstatymo projektas.

Taip pat 2016 m. bus atlikta draudikų pateikiamos informacijos vartotojams palyginamumo analizė, o prireikus pateikti siūlymai dėl teisės aktų tobulinimo.

7. *Vartotojų asociacijų vaidmens, ginant vartotojų interesus, didinimas.* Didinant vartotojų asociacijų vaidmenį, ginant vartotojų interesus, numatoma patvirtinti valdžios ir nevyriausybinių sektorių bendradarbiavimo šviečiant vartotojus gaires, patvirtinta Švietimo vartotojų teisių apsaugos klausimais koncepciją ir pateikti pasiūlymus Lietuvos Respublikos Vyriausybei dėl vartotojų asociacijų finansavimo tobulinimo.
