

## **VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2015–2018 METŲ STRATEGIJOS 2016 METŲ ĮGYVENDINIMO ATASKAITA**

2017 m. vasario 24d.  
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.

2016 m. įgyvendinant strategijoje numatytus uždavinius ir vykdant priemones užsibrėžtiems tikslams pasiekti, dėmesys buvo skiriamas 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 kompetencijų tobulinimui, Lietuvos vartotojų asociacijų vaidmens, ginant vartotojų interesus, didinimui.

Vykdant vartotojų rinkų stebėseną buvo atliktos vartotojų ir verslininkų nuomonių apklausos<sup>1</sup>, kuriomis buvo siekiama iširti vykdomų priemonių vartotojų teisių apsaugos sistemoje poveikį.

Vartotojų nuomonių apklausa parodė, kad bendrasis vartotojų teisių indeksas, atspindintis bendrąją vartotojų teisių padėtį, 2016 m. siekė +19,3, t. y. žymiai daugiau negu 2015 m. (+13,3). Per metus pagerėjo informuotumo apie vartotojų teises indeksas (2016 m. – +24,8, 2015 m. – +20,9), Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas (2016 m. – +28,8, 2015 m. – +22,6), vartotojų aktyvumo indeksas (2016 m. – -39,5, 2015 m. – -40,5), vartotojų teisių pažeidimų indeksas (2016 m. – +62,9, 2015 m. – +50,0).

Apklausų duomenys atskleidė, kad gerokai daugiau respondentų, kurie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina teigiamai (38 proc.), negu neigiamai (9 proc.). Tai geriausias rezultatas nuo 2010 m. (2015 m. vertinančių gerai buvo tiek pat – 38 proc., tačiau 2015 m. buvo žymiai daugiau blogų vertinimų – 16 proc.).

Vertinant įmonių apklausų rezultatus, pažymėtina, kad verslininkų, teigiamai vertinančių vartotojų teisių gynimą, skaičius išlieka pastovus (2016 m. – 52 proc., 2015 m. – 52 proc., 2014 m. – 55 proc.). Pažymėtina, kad absoliuti dauguma (92 proc.) verslininkų nurodė, kad žino, kur rasti informaciją apie vartotojų teisių apsaugą. Taip pat 45 proc. apklaustų verslininkų nurodė, kad yra pakankamai arba geriau pakankamai informuoti apie vartotojų teisių apsaugą.

Remiantis Vienuoliktosios vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės<sup>2</sup> duomenimis, vartotojų, pasitikinčių vartotojų teises ginančiomis institucijomis, Lietuvoje yra 47 proc.

Beveik pusė verslininkų žino apie alternatyvų ginčų sprendimą, nors vartotojų žinančių apie alternatyvų ginčų sprendimą yra mažiau – 39 proc. 33,1 proc. apklaustų vartotojų teigia, kad jiems buvo lengva su pardavėjais (paslaugų teikėjais) ginčus spręsti naudojantis alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo priemonėmis.

Pažymėtina, kad remiantis 2016 m. UAB „Vilmorus“ atliktos reprezentatyvios vartotojų nuomonių apklausos duomenimis, 6 proc. respondentų dalyvavo vartotojų švietimui skirtuose

<sup>1</sup> Apklausa atliktos Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centro UAB „Vilmorus“ pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymą.

<sup>2</sup> Europos Komisija vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės už 2016 metus nėra paskelbusi, todėl strategijos įgyvendinimo ataskaitoje naudojami Vienuoliktosios vartotojų sąlygų suvestinės duomenys už 2014 m. Planuojama, kad Europos Komisija Tryliktąją vartotojų sąlygų suvestinę už 2016 metus paskelbs 2017 m. antroje pusėje. Vienuoliktoji vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė prieinama interneto adresu

[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/11\\_edition/docs/ccs2015scoreboard\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/11_edition/docs/ccs2015scoreboard_en.pdf)

seminaruose. Be to, remiantis UAB „Vilmorus“ atliktos reprezentatyvios Lietuvos įmonių apklausų duomenimis, 81 proc. verslo subjektų teigia, kad institucijų interneto tinklalapyje pateikiama informacija apie vartotojų teisių užtikrinimą jiems atrodo naudinga.

Atkreiptinas dėmesys, kad vadovaujantis Europos Sąjungos statistikos tarnybos (Eurostatas) duomenimis<sup>3</sup>, 2016 m. apsiperkančių internetu dalis Lietuvoje sudarė 33 proc., o tai yra gerokai mažiau nei Europos Sąjungos vidurkis (55 proc.). Pastebėtina, kad Lietuvoje apsiperkančių internetu skaičius sparčiai auga. Taip pat pagal Eurostato duomenis, Lietuvoje 2016 m. internetu prekiaujančių įmonių dalis sudarė 19 proc. (2014 m. ir 2015 m. – 18 proc.), tačiau ji, kaip ir 2015 m., liko šiek tiek didesnė už Europos Sąjungos vidurkį (2016 m. – 18 proc., 2015 m. – 17 proc.). Vienuoliktosios vartotojų sąlygų suvestinės duomenys atkleidė, kad 45,3 proc. vartotojų pasitiki elektronine prekyba (perkant savo šalyje), bei 33,1 proc. Lietuvos vartotojų pasitiki pirkdami iš kitų Europos Sąjungos valstybių narių.

Nors dalis Lietuvos vartotojų ir verslininkų gebėjimų ir žinių rodiklių, susijusių su vartotojų teisių apsauga, 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“ 2016 m. buvo surengta 19 seminarų ne maisto produktų ir paslaugų rizikos vertinimo klausimais. Taip pat svarbu pažymėti, kad tarpinstituciniuose mokymuose produktų rizikos vertinimo klausimais dalyvavo 7 proc. Tarnybos darbuotojų.

Įgyvendinant 1 tikslo 2 uždavinio „Tobulinti vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą“ siektinus rezultatus, Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2016 m. rugsėjo 28 d. įsakymu Nr. 4-594 „Dėl darbo grupės Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pakeitimo įstatymo projektui parengti sudarymo“ iš Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos, Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos ir Vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovų buvo sudaryta Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pakeitimo įstatymo projektui parengti darbo grupė (toliau – Darbo grupė). Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos parengtas Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pakeitimo projektas (toliau – Įstatymo projektas) buvo pateiktas svarstyti Darbo grupės nariams. 2016 m. gruodžio 28 d. Lietuvos Respublikos ūkio ministerijoje įvykusiame Darbo grupės posėdyje buvo nutarta, kad Darbo grupės nariai pateiks pasiūlymus parengtam Įstatymo projektui, o Lietuvos Respublikos ūkio ministerija apibendrins pateiktas pastabas ir Įstatymo projektą pateiks derinti suinteresuotoms institucijoms.

2015 m. Lietuvos Respublikos aplinkos ministerija pateikė Lietuvos Respublikos statybos įstatymo pakeitimo ir papildymo projektą. Projektas 2015 m. svarstytas Lietuvos Respublikos Seimo Aplinkos apsaugos komitete bei teisės aktų informacinėje sistemoje buvo užregistruota nauja Statybos įstatymo redakcija. 2016 m. birželio 30 d. Lietuvos Respublikos Seime buvo priimtas Lietuvos Respublikos statybos įstatymo Nr. I-1240 pakeitimo įstatymas Nr. XII-2573. Šiame įstatyme naujai išdėstytas dešimto skirsnio „Statinio garantinis terminas“ 41 straipsnis „Statinio garantinis terminas. Statinio projektuotojo, statinio projekto ekspertizės rangovo, rangovo, statytojo (užsakovo), statinio statybos techninio priežiūrėtojo ir nekilnojamojo turto vystytojo prievolės per garantinį terminą“. Tačiau minėtu įstatymo pakeitimu nebuvo išspręsta problema dėl statybos darbų defektų nustatymo, kadangi teisės aktuose nėra reglamentuota, kokia valstybės institucija turi dalyvauti nustatant statybos defektus, atsiradusius garantiniu laikotarpiu, todėl, kilus ginčams, vartotojams ir toliau siūloma kreiptis į jų pačių pasirinktą atestuotą ekspertizės įmonę.

Lietuvos bankas 2016 m. atliko draudikų teikiamos informacijos palyginamumo reglamentavimo bei paslaugų vartotojams analizę ir parengė informaciją apie numatomą draudikų

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

vartotojams teikiamos informacijos palyginamumo reglamentavimo tobulinimą. 2016 m. rugsėjo 21 d. duomenimis, Lietuvoje veikia 97 įmonės, turinčios licenciją verstis draudimo brokerių veikla, ir 953 fiziniai asmenys, išlaikę draudimo brokerių kvalifikacinį egzaminą, įrašyti į draudimo brokerių sąrašą ir turintys teisę teikti draudimo brokerių paslaugas. Lietuvos bankas pabrėžė, kad kiekvienas vartotojas, norintis gauti individualius poreikius atitinkančių draudimo produktų palyginimą, turi teisę kreiptis į nepriklausomus draudimo tarpininkus. Lietuvos bankas akcentavo, kad griežtesni reikalavimai draudimo produktų pardavėjams ir platintojams buvo nustatyti 2016 m. sausio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje dėl draudimo produktų platinimo Nr. 2016/97 (toliau – IDD), kuri į Lietuvos teisę turėtų būti perkelta iki 2018 m. vasario 23 d. Be to, siekiant užtikrinti, kad visiems mažmeninių investicinių produktų paketų ir draudimo principu pagrįstų investicinių produktų klausimais konsultuojantiems arba parduodantiems asmenims būtų taikomi vienodi reikalavimai, susiję su pagrindinės informacijos dokumento pateikimu neprofesionaliesiems investuotojams, 2014 m. lapkričio 26 d. priimtas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas Nr. 1286/2014 dėl mažmeninių investicinių produktų paketų ir draudimo principu pagrįstų investicinių produktų pagrindinės informacijos dokumentų (toliau – reglamentas). Taip pat pažymėtina, kad nuo 2016 m. sausio 1 d. gyvybės draudimo įmonėms ir nepriklausomiems draudimo tarpininkams galioja reikalavimas prieš sudarant gyvybės draudimo sutartį nustatyti kliento poreikius ir pateikti tik jo poreikius atitinkantį draudimo produkto pasiūlymą. Lietuvos bankas akcentavo, kad IDD direktyva ir reglamentas tiek draudimo tarpininkams, tiek draudimo įmonėms nustatys pareigą išanalizuoti kiekvieno kliento poreikius, pateikti jam objektyvią ir suprantamą informaciją apie draudimo produktą, siūlyti tik tokį produktą, kuris atitinka kliento poreikius, kartu paaiškinant, kaip toks produktas atitinka kliento poreikius, informaciją apie ketinamą sudaryti draudimo sutartį pateikti standartizuotame pagrindinės informacijos dokumente, kuris turės būti trumpas, aiškus, lengvai suvokiamas ir įskaitomas. Lietuvos banko nuomone, esamas teisinis reglamentavimas užtikrina vartotojams galimybę gauti profesionalų jo individualius interesus atitinkančių draudimo produktų ir draudikų pateikiamos informacijos palyginimą, o rengiamas teisinis reglamentavimas dar labiau sustiprins draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų ir nukentėjusių trečiųjų asmenų teisių ir interesų, susijusių su draudimo sutartimis, apsaugą.

Įgyvendinant strategijos 1 tikslo 2 uždavinį taip pat buvo parengta ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklalapyje paskelbta vartotojų teisių padėties Lietuvoje ir vartotojų teisių apsaugos institucijų vykdytos veiklos metinė apžvalga, kurioje apibendrinama Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Ryšių reguliavimo tarnybos, Lietuvos banko, Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos bei Valstybinės kainų ir kontrolės komisijos 2016 metais vykdyta veikla bei atsižvelgiant į apklausų rezultatus įvertinta Lietuvos vartotojų padėtis.

Įgyvendinant strategijos 2 tikslo „Plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą“ 1 uždavinį bei siekiant užtikrinti lengvesnį ir greitesnį ginčų sprendimą, vartotojas, įsigijęs prekes ar paslaugas internetu Lietuvoje ar kitoje Europos Sąjungos valstybėje, dėl savo galimai pažeistų teisių gynimo turi galimybę kreiptis per Elektroninio ginčų sprendimo platformą (toliau – EGS). 2016 m. vasario 15 d. Lietuvoje pradėjo veikti EGS platforma. Lietuvoje vartotojų ginčus EGS platformoje nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Lietuvos bankas, Ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė energetikos inspekcija ir Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija. Pažymėtina, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba taip pat veikia kaip EGS kontaktinis centras Lietuvoje, kuris teikia pagalbą ir konsultacijas visoms ginčo šalims bet kuriame ginčo sprendimo etape. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba teikia informaciją ir nuorodą į EGS platformą savo tinklalapyje, apie naują ginčų nagrinėjimo būdą vartotojus ir verslininkus informuoja žiniasklaidos priemonėmis, skelbia šią informaciją savo socialinio tinklo *Facebook* paskyroje. Svarbu paminėti, kad įgyvendinant Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo 14 straipsnio 1 dalies nuostatas, kuriose numatyta, kad Europos Sąjungoje įsisteigę elektroninės prekybos ar paslaugų sutartis sudarantys komercinės veiklos subjektai ir Europos Sąjungoje įsisteigusios elektroninės prekyvietės pateikia savo interneto svetainėse elektroninę nuorodą į EGS platformą, Lietuvos Respublikos Seimas priėmė Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pataisas, kuriomis verslininkai savo internetinėse parduotuvėse įpareigoti pateikti elektroninę nuorodą į EGS platformą, o jei pasiūlymas pateikiamas

elektroniniu laišku – pateikti nuorodą tame elektroniniame laiške. Atitinkamais atvejais informacija taip pat pateikiama elektroninio pirkimo–pardavimo ir paslaugų sutartims taikytinose bendrosiose nuostatose. Atsižvelgiant į tai, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba informavo verslininkus apie pareigą pateikti nuorodą į EGS platformą ir paprašė užtikrinti tinkamą šios pareigos įgyvendinimą. Pažymėtina, kad internetinėms parduotuvėms, kurios savo tinklalapyje nepateiks nuorodos į EGS platformą, numatytos nuo 72 iki 724 Eur baudos. Tikimasi, kad šis įpareigojimas skatins atsakingesnę verslininkų požiūrį į vartotoją ir ragins ginčo šalis aktyviau naudotis siūloma ginčų nagrinėjimo alternatyva. Per 2016 m. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nuolat teikė informaciją vartotojams ir verslininkams apie Elektroninę ginčų sprendimo platformą ir skatino ja naudotis.

Įgyvendinant strategijos 3 tikslo „Gerinti vartotojų ir verslininkų švietimą ir didinti vartotojų asociacijų vaidmenį“ 1 uždavinį „Šviesti vartotojus ir verslininkus“ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016 m. visose Lietuvos apskrityse surengė 62 seminarus, konferencijas, skirtas vartotojams ir verslininkams, kurių metu klausytojai buvo supažindinti su pagrindinėmis vartotojo teisėmis, teikti praktiniai patarimai, ką daryti, įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą, kokia teisinė apsauga galioja keliaujant oro, vandens, geležinkelių transportu, perkant prekes nuotoliniu būdu ar ne prekybai skirtose patalpose, taip pat pateikta informacija apie pakuočių atitikties teisinį reglamentavimą, kosmetikos gaminių ženklimą ir saugą, žaislų saugos ir ženklavimo reikalavimus, elektrotechnikos ir instaliacinių gaminių saugos ir ženklavimo reikalavimus, supažindinta su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos funkcijomis, aktualiais Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimais, įvirtinančiais alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo procedūras ir numatančiais, kad nuo 2016 m. sausio 1 d. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos priimami sprendimai yra privalomi ginčo šalims. Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija 2016 m. surengė 41 seminarą Lietuvos regionuose, kuriuose buvo pristatyta Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisijos veikla bei funkcijos vartotojų teisių apsaugos srityje, neteisminis vartojimo ginčų nagrinėjimas Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje bei kiti vartotojams aktualūs energetikos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotekų tvarkymo klausimai. Valstybinė energetikos inspekcija suorganizavo 18 viešųjų konsultacijų Vilniaus, Šalčininkų, Kauno, Klaipėdos, Telšių, Tauragės, Panevėžio, Alytaus, Šiaulių, Ukmergės, Marijampolės, Visagino ir Utenos miestuose (iš jų 2 skirtos verslui, o kitos konsultacijos – ir fiziniams, ir juridiniams asmenims). Vartotojams ir verslo subjektams surengtų seminarų ir susitikimų ne maisto produktų ir paslaugų rizikos vertinimo klausimais, regionuose surengtų seminarų skaičius bei seminarų skirtų įvairių vartotojų grupių energetikos srities kompetencijai tobulinti buvo viršytas (palyginus su planuotu) atsižvelgiant į atskirų vartotojų ir verslo subjektų, švietimo įstaigų, savivaldybių, kitų institucijų ir organizacijų išreikštą poreikį, taip pat apskričių bendruomenių, seniūnijų prašymus bei įgyvendinant Europos Komisijos inicijuotą vartotojų švietimo kampaniją.

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija 2016 m. pristatė vartotojams naują švietimo iniciatyvą – internetinį tinklalapį [www.energetikosabc.lt](http://www.energetikosabc.lt), skirtą kiekvienam energetikos paslaugų vartotojui, kuriame galima rasti pagrindinę, paprastai ir suprantamai pateiktą informaciją apie kiekvieno iš energetikos sektorių – elektros, dujų, šilumos, geriamojo vandens tiekimo – niuansus, kainodaros principus bei patarimus, kaip elgtis vienoje ar kitoje situacijoje. Internetiniame tinklalapyje nuolat publikuojamos naujienos ir aktualijos, skelbiama informacija apie įvairias kitas energetinio raštingumo didinimo iniciatyvas, renginius, seminarus.

Be to, Švietimo ir mokslo ministerija kartu su Lietuvos banku priėmė susitarimus dėl mokinių finansinio raštingumo gerinimo 2016–2020 m.

Švietimo ir mokslo ministerija prisidėjo prie Lietuvos banko organizuojamo projekto „Jauna pinigine“, kurio tikslas perteikti vaikams tikrąją pinigų prasmę ir paskatinti sąmoningą elgesį su pinigais, kūrybinių dirbtuvių ir konkurso veiklų. Projekto veiklose dalyvavo daugiau kaip 500 komandų (po 7-15 narių komandoje) iš visos Lietuvos bendrojo ugdymo mokyklų. Daugiau kaip 300 komandų pateikė savo darbus, 3500–7500 mokinių turėjo galimybę plačiau pasidomėti asmeninių finansų valdymu, ekonomika ir verslumu. Švietimo ir mokslo ministerija taip pat numatė

bendrųjų programų atnaujinimo darbus, vyko diskusijos dėl atnaujinto turinio su suinteresuotomis grupėmis.

Institucijos įgyvendinančios strategijos 3 tikslo 2 uždavinio vertinimo kriterijus „Apibendrintų informacinių pranešimų apie alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, paskelbtų interneto svetainėse“ bei „Apibendrintų informacinių pranešimų apie vartotojų teises, įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą, paskelbtų interneto svetainėse“ savo interneto tinklalapiuose paskelbė apibendrintus pranešimus apie vartotojų teises įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą bei informacinius pranešimus apie alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą.

Įgyvendinant strategijos vertinimo kriterijų P-3-2-1 „Atliktas interneto pasitikėjimo ženklų sistemų modelių tyrimas, pateikti pasiūlymai dėl tokio ženklo plėtojimo Lietuvoje“ buvo atliktas tyrimas, kuriuo buvo siekiama išsiaiškinti, ar naujo pasitikėjimo ženklo sukūrimas padėtų efektyviai užtikrinti didesnę vartotojų besinaudojančių elektroninės komercijos paslaugomis interesų gynimo lygį, skatintų bendradarbiavimu paremtą elektroninės prekybos kultūrą bei didintų vartotojų duomenų apsaugą. Tyrime pažymima, kad elektroninėje prekyboje naudojamas pasitikėjimo ženklas turėtų būti kompleksinis ir apimti ne tik atsiskaitymų užtikrinimą, bet ir asmens duomenų apsaugą, tinklalapių patikimumą/sąžiningumą vartotojų atžvilgiu, visapusišką informacijos apie parduodamas prekes/paslaugas pateikimą, informacijos apie pardavėją nurodymą, elektroninių sąskaitų vagystes, įsilaužimus, virusų ir kitokių intervencijų prevenciją. Siekiant sukurti patikimą ir efektyvų pasitikėjimo ženklą būtinas valstybės institucijų dalyvavimas bei aktyvus tarpusavio bendradarbiavimas pasitikėjimo ženklo administravimo procese. Tyrime akcentuojama, kad pasitikėjimo ženklo sukūrimas šiuo metu nepasiektų norimų tikslų, nes vartotojams ir verslininkams vis dar trūksta informacijos apie tokio ženklo naudojimą ir teikiamas galimybes, taip pat vartotojai dar nenoriai ir nepakankamai aktyviai perka prekes ir paslaugas internetu, taigi pasitikėjimo ženklo efektyvumas kol kas taip pat yra abejotinas. Prieš kuriant valstybės institucijos arba privataus verslo subjekto administruojamą pasitikėjimo ženklą, Lietuvos vartotojus reikia skatinti aktyviau dalyvauti elektroninėje komercijoje, šviesti vartotojus vartotojų teisių apsaugos klausimais, ypatingai išskiriant elektroninės komercijos teikiamus privalumus lyginant su įprasta mažmenine prekyba. Taip pat svarbu toliau vykdyti elektroninių parduotuvių monitoringą ir vertinti, ar verslininkai vartotojams nurodo visą teisės aktuose numatytą privalomą informaciją, viešai skelbti apie nesąžiningą komercinę veiklą vartotojų atžvilgiu vykdančius verslo subjektus. Tyrimas atskleidė, kad naujo pasitikėjimo ženklo steigimas būtų efektyvus pasitikėjimo elektrone komercija didinimo būdas, tačiau prieš jį steigiant visų pirma reikia pasiekti tinkamą rinkos dalyvių bei vartotojų informuotumo lygį – reikia papildomai informuoti tiek vartotojus, tiek verslo subjektus apie pasitikėjimo ženklų teikiamą naudą, geras elektroninės prekybos praktikas bei abipusio pasitikėjimo ryšio teikiamą naudą. Tokie veiksmai trumpajame laikotarpyje duotų didesnę pridėtinę vertę elektroninės komercijos patikimumo didinimui, nei naujo pasitikėjimo ženklo kūrimas. Ilgajame laikotarpyje papildomai taikomos aktyvesnės informavimo priemonės leistų sukurti tvirtą pagrindą galimam tokio ženklo steigimui ateityje. Tyrime pateiktas siūlymas 2018 m. pakartoti elektroninės komercijos subjektų bei vartotojų apklausą ir, atsižvelgiant į tuo metu esamą rinkos situaciją, pakartotinai įvertinti poreikį steigti naują elektroninės komercijos pasitikėjimo ženklą.

Ryšių reguliavimo tarnyba įgyvendindama strategijos 3 tikslo 2 uždavinį elektroninio parašo naudotojams ir suinteresuotiems jo naudojimu asmenims 107 kartus suteikė metodinę pagalbą, konsultacijas (elektroniniu paštu, telefonu, susitikimų metu, Elektroninio parašo nuotolinės mokymo sistemos [www.elektronisparasas.lt](http://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 Lietuvos gyventojams, tiek įmonėms. 2016 m. šia sistema naudojosi 3364 asmenys, iš jų – 1849 registruoti vartotojai.

Be to, Ryšių reguliavimo tarnybos nacionalinis elektroninių ryšių tinklų ir informacijos saugumo incidentų tyrimo padalinys (CERT-LT) 2016 m. tinklalapyje [www.cert.lt](http://www.cert.lt) paskelbė 22 pranešimus: 8 pranešimai apie saugumo spragas (kartu su saugumo spragų šalinimo instrukcijomis), 12 prevencinių pranešimų (kartu su rekomendacijomis), 2 pranešimai apie bendradarbiavimą kibernetinio saugumo srityje, parengtos 5 CERT-LT veiklos ataskaitos už tam tikrus laikotarpius.



Paskelbtos 83 rekomendacijos interneto naudotojams dėl kenkimo kodo ir saugumo spragų, socialiniame tinkle *Twitter* pasidalintos 66 žinutės. Ryšių reguliavimo tarnybos tinklalapyje paskelbti 7 pranešimai spaudai kibernetinio saugumo tematika. Tinklalapyje [www.esaugumas.lt](http://www.esaugumas.lt) buvo paskelbta 17 naujienų, 3 nauji straipsniai ir 8 straipsniai atnaujinti. 2016 m. 10351 unikalūs interneto naudotojas tikrinosi, ar jo kompiuteris nebuvo įtrauktas į botneto veiklą, ar kompiuterio interneto protokolo (IP) adresas nebuvo užfiksuotas CERT-LT duomenų bazėje kaip dalyvaujantis kenkėjiškoje veikloje. Iš jų 1119 unikalių naudotojų buvo įtraukti į CERT-LT duomenų bazę. Iš jų 70 proc. atsižvelgė į siūlomas rekomendacijas dėl saugumo ir pašalino esančius pažeidimus.

Įgyvendinant 3 tikslo 3 uždavinį „Didinti Lietuvos vartotojų asociacijų vaidmenį ginant vartotojų interesus“ Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. 1R-485 „Dėl darbo grupės sudarymo“ buvo sudaryta darbo grupė pasiūlymams dėl Valdžios ir nevyriausybinių sektorių bendradarbiavimo šviečiant vartotojus gairių ir Švietimo vartotojų teisių apsaugos klausimais koncepcijos parengimo. Darbo grupės pasiūlymai buvo pateikti Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2016 m. rugsėjo 29 d. raštu Nr. 6R-12947. Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija 2016 m. gruodžio 7 d. pateikė projektą derinti per Lietuvos respublikos Seimo teisės aktų informacinę sistemą (TAIS). Šiuo metu tikslinami Valdžios ir nevyriausybinių bendradarbiavimo šviečiant vartotojus gairių ir Švietimo vartotojų teisių apsaugos klausimais koncepcijos projektai. Projektų priėmimas atidėtas, atsižvelgiant į poreikį įvertinti darbo grupės pasiūlymams dėl vartotojų asociacijų finansavimo tobulinimo parengti rezultatus. Taip pat Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. 1R-186 „Dėl darbo grupės sudarymo“ buvo sudaryta darbo grupė pasiūlymams dėl vartotojų asociacijų finansavimo tobulinimo parengti. Darbo grupės pasiūlymai dėl vartotojų asociacijų finansavimo tobulinimo buvo pateikti Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2016 m. rugsėjo 29 d. raštu Nr. 4-5730. 2016 m. spalio 5 d. Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija gavo darbo grupės narių, atstovaujančių vartotojų asociacijoms, prašymą nustatyti naują terminą darbo grupės veiklai, pakeisti darbo grupės pirmininką ir išsamiai išnagrinėti pateiktus pasiūlymus dėl vartotojų asociacijų finansavimo tobulinimo. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. lapkričio 21 d. įsakymu Nr. 1R-293 buvo pakeistas darbo grupės vadovas ir darbo grupei pavesta pateikti pasiūlymus iki 2017 m. vasario 1 d. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai 2017 m. vasario 1 d. raštu Nr. 4-861 pateikė darbo grupės parengtą Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo“ projektą.

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

Vertinimo kriterijaus kodas	Programos, tikslų, uždavinių, vertinimo kriterijų pavadinimai ir mato 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>				
R-1-1	Vartotojų sąlygų metinio indekso didėjimas (2012 metų indekso reikšmė – 56) ( <a href="http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/9_edition/docs/cms_9_en.pdf">http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/9_edition/docs/cms_9_en.pdf</a> )	57	56,3 <sup>4</sup>	99 proc.
R-1-2	Vartotojų pasitikėjimo vartotojų teisių apsaugos institucijomis didėjimas, procentais (2014 metais – 46 procentai)	47	45	96 proc.

<sup>4</sup> Vienuoliktosios vartotojų sąlygų suvestinės duomenimis vartotojų sąlygų metinis indeksas Lietuvoje 56,3. Vertinimo kriterijaus reikšmė už 2016 m. bus žinoma Europos Komisijai paskelbus Tryliktoją vartotojų sąlygų suvestinę 2017 m. antroje pusėje.

R-1-3	Vartotojų, kurie jaučiasi tinkamai apsaugoti galiojančiomis priemonėmis, dalis, procentais (2012 metais – 47 procentai) ( <a href="http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/9_edition/docs/cms_9_en.pdf">http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/9_edition/docs/cms_9_en.pdf</a> )	48	44 <sup>5</sup>	92 proc.
<i>1 tikslo 1 uždavinys. Gerinti rinkos priežiūrą ir tarpinstitucinę bendradarbiavimą</i>				
P-1-1-3	Surengtų seminarų, konferencijų, praktinių seminarų ir susitikimų ne maisto produktų ir paslaugų rizikos vertinimo klausimais skaičius, vienetais	1	19	1900 proc.
P-1-1-4	Tarpinstituciniuose mokymo renginiuose dalyvavusių ir kompetenciją patobulinusių specialistų (produktų rizikos vertinimo klausimais) dalis, procentais	5	8	160 proc.
<i>1 tikslo 2 uždavinys. Tobulinti vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą</i>				
P-1-2-2	Persvarstytas Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas ir parengtas jo pakeitimo įstatymo projektas, vienetais	1	Iš dalies įvykdyta	
P-1-2-6	Atlikta draudikų pateikiamos informacijos palyginamumo vartotojams analizė ir prireikus pateikti pasiūlymai dėl šios srities 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-2-1	Pardavėjų, paslaugų teikėjų, kurie informuoti apie alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo įstaigą, dalis, procentais (2014 metais – 41 procentas)	42	42	100 proc.
R-2-2	Vartotojų, kurie informuoti apie alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, dalis, procentais (2013 metais – 34 procentai)	36	23	64 proc.
<i>2 tikslo 1 uždavinys. Tobulinti neteisingą vartotojų ginčų sprendimo sistemą</i>				
P-2-1-1	Vartotojų, kuriems buvo lengva ginčus su pardavėjais arba paslaugų teikėjais spręsti naudojantis alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo priemonėmis, dalis, procentais (2014 metais – 33 procentai)	35	33,1 <sup>6</sup>	95 proc.
P-2-1-3	Valstybės institucijos, vartotojai ir verslininkai, kurie sprenddami vartotojų ginčus gali naudotis Europos elektronine ginčų sprendimo platforma, įgyvendinant Reglamento dėl vartotojų EGS nuostatas, 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)	47	45	96 proc.
R-3-2	Vartotojų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą indekso didėjimas (2013 metais – 5,8)	6,0	+24,8	413 proc.
R-3-3	Lietuvos vartotojų pasitikėjimo elektronine prekyba (perkant savo šalyje) didėjimas, procentais (2014 metais – 18 procentų)	20	45,3	227 proc.
R-3-4	Vartotojų, manančių, kad vartotojų organizacijos saugo jų, kaip vartotojų, teises, dalis, procentais (2014 metais – 52 procentai)	53	47	89 proc.
<i>3 tikslo 1 uždavinys. Šviesti vartotojus ir verslininkus</i>				

<sup>5</sup> Vertinimo kriterijaus „Vartotojų, kurie jaučiasi tinkamai apsaugoti galiojančiomis priemonėmis, dalis, procentais“ rezultatas paimtas iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu atliktos gyventojų apklausos, kadangi Vienuoliktoje vartotojų sąlygų suvestinėje šis vertinimo kriterijaus rezultatas už 2014 m. nėra pateiktas.

<sup>6</sup> Vienuoliktosios vartotojų sąlygų suvestinės duomenimis Lietuvoje 33,1 proc. apklaustųjų buvo lengva ginčus su pardavėjais arba paslaugų teikėjais spręsti naudojantis alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo priemonėmis. Vertinimo kriterijaus reikšmė už 2016 m. bus žinoma Europos Komisijai paskelbus Tryliktąją vartotojų sąlygų suvestinę 2017 m. antroje pusėje.

P-3-1-1	Vartotojų, kuriems pakanka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais, dalis, procentais (2013 metais – 39 procentai)	43	46	107 proc.
P-3-1-2	Verslo subjektų, žinančių, kur rasti ar gauti informacijos ir patarimų apie savo šalies vartotojams skirtus teisės aktus, dalis, procentais (2012 metais – 79 procentai) ( <a href="http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/9_edition/docs/cms_9_en.pdf">http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/9_edition/docs/cms_9_en.pdf</a> )	82	92 <sup>7</sup>	112 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	62	138 proc.
P-3-1-6	Regionuose surengtų seminarų, skirtų įvairių vartotojų grupių energetikos srities kompetencijai tobulinti, skaičius, vienetais	12	59	492 proc.
<i>3 tikslo 2 uždavinys. Tobulinti vartotojų ir verslininkų kompetenciją ir didinti pasitikėjimą elektronine erdve</i>				
P-3-2-1	Atliktas interneto pasitikėjimo ženklų sistemų modelių tyrimas, pateikti pasiūlymai dėl tokio ženklo plėtojimo Lietuvoje, vienetais	1	1	100 proc.
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	107	214 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 <a href="http://www.cert.lt">www.cert.lt</a> , <a href="http://www.esaugumas.lt">www.esaugumas.lt</a> ) skaičius, vienetais	100	129	129 proc.
P-3-2-6	Interneto svetainėje <a href="http://www.cert.lt">www.cert.lt</a> pateiktų rekomendacijų ir elektroninių priemonių, padėjusių Lietuvos interneto vartotojams, efektyvumas, procentais	75	70	93 proc.
<i>3 tikslo 3 uždavinys. Didinti Lietuvos vartotojų asociacijų vaidmenį ginant vartotojų interesus</i>				
P-3-3-1	Patvirtintos valdžios ir nevyriausybinio sektorių bendradarbiavimo šviečiant vartotojus gairės, vienetais	1	Iš dalies įvykdyta	
P-3-3-2	Parengta ir patvirtinta Švietimo vartotojų teisių apsaugos klausimais koncepcija	1	Iš dalies įvykdyta	
P-3-3-3	Pateiktas Lietuvos Respublikos Vyriausybei pasiūlymas dėl vartotojų asociacijų finansavimo tobulinimo, vienetais	1	Iš dalies įvykdyta	

Įgyvendinant strategiją 2016 m. buvo vykdytos 29 strategijos priemonės, iš jų 10 buvo viršytos, 8 – nepasiekti planuoti rezultatai, o 4 strategijos priemonės buvo įgyvendintos iš dalies.

Pažymėtina, kad vertinimo kriterijai „Persvarstytas Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas ir parengtas jo pakeitimo įstatymo projektas, vienetais“, „Patvirtintos valdžios ir nevyriausybinio sektorių bendradarbiavimo šviečiant vartotojus gairės, vienetais“, „Parengta ir patvirtinta Švietimo vartotojų teisių apsaugos klausimais koncepcija“ bei „Pateiktas Lietuvos

<sup>7</sup> Vertinimo kriterijaus „Verslo subjektų, žinančių, kur rasti ar gauti informacijos ir patarimų apie savo šalies vartotojams skirtus teisės aktus, dalis, procentais“ rezultatas paimtas iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu atliktos įmonių apklausos, kadangi Vienuoliktoje vartotojų sąlygų suvestinėje šis vertinimo kriterijaus rezultatas už 2014 m. nėra pateiktas.



Respublikos Vyriausybei pasiūlymas dėl vartotojų asociacijų finansavimo tobulinimo“, šiuo metu dar yra vykdomi ir bus baigti įgyvendinti 2017 m.

Vertinant 2016 m. pasiektus strategijos įgyvendinimo rezultatus, pažymėtina, kad vykdytos priemonės buvo pamatinės siekiamiems strategijos pokyčiams įgyvendinti. Dauguma jų buvo analitinio ir teisėkūrinio 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 2017 METŲ VEIKLOS PRIORITETAU

Įgyvendinant strategiją 2017 m. bus vykdomos penkiolika strategijos priemonių, kuriomis bus siekiama tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą, plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, gerinti vartotojų ir verslininkų švietimą.

1. *Rinkos priežiūros ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo gerinimui.* Siekiant nustatyti vartojimo prekes ir paslaugas siūlančių interneto svetainių, pažeidžiančių vartotojų teisės aktų reikalavimus, priežiūros ir prieinamumo vartotojams draudimo galimybes, 2017 m. institucijos, atsakingos už vertinimo kriterijaus „Atliktas tyrimas, siekiant nustatyti vartojimo prekes ir paslaugas siūlančių interneto svetainių, pažeidžiančių vartotojų apsaugos teisės aktų reikalavimus, priežiūros ir prieinamumo vartotojams ribojimo galimybes, pateikti pasiūlymai dėl teisės aktų tobulinimo“ įgyvendinimą, išanalizuos, kokio pobūdžio priežiūros reikia interneto svetainėms, pažeidžiančioms teisės aktų reikalavimus, ir pateiks siūlymus, kaip tobulinti šią sritį reglamentuojančius teisės aktus.

Taip pat gerinant rinkos priežiūrą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą bus rengiami seminarai, konferencijos ir susitikimai ne maisto produktų ir paslaugų rizikos vertinimo klausimais, tobulinama specialistų kompetencija tarpinstituciniuose mokymuose bei renginiuose (produktų rizikos vertinimo klausimais).

2. *Vartotojų apsaugos teisinio reguliavimo tobulinimas.* Atsižvelgiant į tai, kad šiuo metu skolas išieškančių ne teismo tvarka įmonių veikla neturi specialaus reguliavimo ir joms taikomos bendrosios Civilinio kodekso ir Paslaugų įstatymo nuostatos, 2017 m. bus atliekamas tyrimas, siekiant susipažinti su užsienio valstybių patirtimi, kaip apsaugoti vartotojų teises skolas išieškant ne teisme bei bus pateikti pasiūlymai dėl šios srities vartotojų teisių apsaugos tobulinimo.

3. *Vartotojų ir ūkio 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 būtų naudingi tiek Europos Sąjungos, tiek nacionalinėms institucijoms. Statistinių duomenų apie vartotojų rinkas, vartotojų elgesio priežastis rinkimas, jų analizė, leisti užtikrinti efektyvesnių ir reikalingų teisės aktų rengimą, o tai padėtų kurti atsakingą ir pasitikintį rinką vartotoją. 2017 m. ir toliau bus atliekamos išsamios vartotojų ir verslo subjektų nuomonių apklausos, siekiant nuosekliai ir pastoviai 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.