

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS 2015–2018 METŲ STRATEGIJOS 2017 METŲ ĮGYVENDINIMO ATASKAITA

2018 m. kovo 1 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.

2017 m. įgyvendinant strategijoje numatytus uždavinius ir vykdant priemones užsibrėžtiems tikslams pasiekti, kaip ir ankstesniais metais 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 apklausos¹, kuriomis buvo siekiama iširti vykdomų priemonių vartotojų teisių apsaugos sistemoje poveikį ir nustatyti tobulintinas sritis.

Vartotojų nuomonių apklausa parodė, kad bendrasis vartotojų teisių indeksas, atspindintis bendrąją vartotojų teisių padėtį 2017 m. siekė +10,1 proc., t. y. mažiau negu 2016 m. (+19,3 proc.). Per metus pagerėjo informuotumo apie vartotojų teises indeksas (2017 m. – +26 proc., 2016 m. – +24,8 proc.) ir vartotojų aktyvumo indeksas (2017 m. – -34,5 proc., 2016 m. – -39,5 proc.). Lyginant su ankstesniais metais sumažėjo Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemos vertinimo indeksas (2017 m. – +23,5 proc., 2016 m. – +28,8 proc.) ir vartotojų teisių pažeidimų indeksas (2017 m. – +25,2 proc., 2016 m. – +62,9 proc.).

Apklausų duomenys atskleidė, kad 2017 m. gerokai daugiau respondentų, kurie vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje vertina teigiamai (39 proc.), negu neigiamai (15 proc.) (ankstesniais metais teigiamai vertinančių vartotojų teisių apsaugą buvo 38 proc., neigiamai – 9 proc.)

Vertinant Lietuvos įmonių apklausų rezultatus nustatyta, kad teigiamai vertinančių vartotojų teisių gynimą yra 45 proc., vertinančių neigiamai – 26 proc. apklaustų verslininkų. Palyginti su 2016 m. šis rodiklis yra sumažėjęs. Pažymėtina, kad absoliuti dauguma (97 proc.) verslininkų nurodė, kad žino, kur rasti informaciją apie vartotojų teisių apsaugą (2016 m. – 92 proc.). Taip pat 40 proc. apklaustų verslininkų nurodė, kad yra pakankamai arba geriau pakankamai informuoti apie vartotojų teisių apsaugą. Teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisinę apsaugą, verslininkai vertino greičiau teigiamai nei neigiamai: nurodė, kad teisės aktai efektyviai gina vartotojus – 38 proc. (neigiamų vertinimų 16 proc.), 41 proc. įmonių atstovų nurodė, kad teisės aktai yra išsamūs ir suprantami (neigiamų vertinimų 17 proc.).

Remiantis 2017 m. išleistos Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės² duomenimis Vartotojų sąlygų indeksas Lietuvoje padidėjo ir 2016 m. siekė 57 proc. (2014 m. – 56,3), ES vidurkis yra 64,9 proc. Vartotojų pasitikėjimo vartotojų teisių apsaugos institucijomis didėjimas, procentais 2017 m. buvo 51 proc. (2014 metais – 46 proc.), o vartotojų, kurie jaučiasi tinkamai apsaugoti galiojančiomis priemonėmis dalis 2017 m. sudarė – 47 proc. (2016 metais – 44 procentai).

Beveik pusė verslininkų žino apie alternatyvų ginčų sprendimą (45 proc.), nors vartotojų žinančių apie alternatyvų ginčų sprendimą yra mažiau – 26 proc., 15 proc. apklaustų vartotojų teigia, kad jiems buvo lengva su pardavėjais (paslaugų teikėjais) ginčus spręsti naudojantis alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo priemonėmis.

¹ Apklausa atliktos UAB „Rinkos tyrimų centras“ pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymą.

² 2017 m. išleista Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė, atliekama kas du metus, todėl duomenys pateikiami už 2016 m.

Pažymėtina, kad remiantis 2017 m. „UAB „Rinkos tyrimų centras“ atliktos reprezentatyvios vartotojų nuomonių apklausos duomenimis, 6 proc. (tiek pat kaip ir ankstesniais metais) respondentų dalyvavo vartotojų švietimui skirtuose seminaruose. Be to, remiantis UAB „Rinkos tyrimų centras“ atliktos reprezentatyvios Lietuvos įmonių apklausų duomenimis, 76 proc. verslo subjektų teigia, kad naudingiausia yra informacija, kuri yra pateikiama šioje srityje dirbančių institucijų interneto svetainėse.

Svarbu pažymėti, kad Vartotojų sąlygų suvestinės duomenimis per dešimt metų internetu apsiperkančių asmenų dalis beveik padvigubėjo (nuo 29,7 proc. 2007 m. iki 55 proc. 2017 m.). Nuo 2014 m. vartotojų pasitikėjimo lygis padidėjo 12 procentinių punktų tais atvejais, kai apsiperkama iš mažmenininkų toje pačioje šalyje ir 21 procentinių punktų tais atvejais, kai apsiperkama kitoje ES valstybėje narėje. Suvestinė rodo, kad vartotojai vis dar susiduria su kliūtimis, kai nori apsipirkti internetinėje parduotuvėje, veikiančioje kitoje ES šalyje. Pavyzdžiui, 13 proc. respondentų nurodė, kad atsisakyta priimti mokėjimą, o 10 proc. pranešė, kad atsisakyta gaminius pristatyti į jų šalį. Tik 4 mažmenininkai iš 10, šiuo metu pardavinėjančių prekes internetu, nurodė, kad svarsto apie galimybę ateinančiais metais pardavinėti ir savo šalyje, ir už jos ribų. Jiems vis dar kelia susirūpinimą pardavimas internetu į kitas šalis, visų pirma didesnė sukčiavimo rizika, nacionalinių mokesčių ar sutarčių teisės taisyklių skirtumai bei skirtingos vartotojų apsaugos taisyklės. Dėl šios priežasties Komisija pateikė pasiūlymą dėl šiuolaikiškų skaitmeninių sutarčių taisyklių, kad būtų suderintos prekių pardavimui internetu taikomos sutarčių taisyklės ir visoje ES būtų paskatinta prieiga prie skaitmeninio turinio ir internetinė prekyba. Vartotojų ir mažmenininkų išmanymas apie vartotojų teises ir pasitikėjimas, kaip vartotojų teisės yra užtikrinamos, ES pasiekė 59,3 proc. (padidėjo 4,2 proc. punktais, palyginus su 2014 m.), tačiau labai skiriasi atskirose valstybėse narėse. Didžiausias išmanymo ir pasitikėjimo lygis stebimas Prancūzijoje (66,7 proc.), Vokietijoje (66,6 proc.), Austrijoje (65,9 proc.), mažiausias – Graikijoje (44 proc.), Bulgarijoje (44,5 proc.), Kroatijoje (45 proc.), Kipre (46,5 proc.) ir Lietuvoje (46,9 proc.). ES vidutiniškai 49 proc. vartotojų atsakė teisingai į 3 klausimus, susijusius su jų teisių apsauga (teisė nemokėti už neužsakytas prekes, teisės, susijusios su netinkamos kokybės produktų garantija ir teisė „apsigalvoti“ – atsisakyti sutarties ir grąžinti užsakymą dėl bet kokios priežasties ir be jokio paaiškinimo, perkant prekę nuotoliniu būdu). Geriausiai šias teises žino vartotojai Suomijoje (60 proc.), prasčiausiai – Graikijoje (27 proc.), Lietuvoje – 37 proc.

Atsižvelgiant tiek į ES tiek ir į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atliktų apklausų rezultatus svarbu ir toliau aktyviai vykdyti Lietuvos vartotojų ir verslininkų švietimą vartotojų teisių apsaugos srityje, plėtoti alternatyvų ginčų sprendimą bei tobulinti tam tikrų vartojimo sričių teisinį reguliavimą siekiant užtikrinti tinkamą pažeistų vartotojų teisių apsaugą.

II. STRATEGIJOS ĮGYVENDINIMO REZULTATAI

Įgyvendinant strategijos 1 tikslo „Tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą užtikrinant veiksmingą vartotojų ekonominių interesų apsaugą“ 1 uždavinį „Gerinti rinkos priežiūrą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą“ 2017 m. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) direktoriaus 2017 m. rugpjūčio 31 d. įsakymu Nr. 1-117 buvo sudaryta Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo grupė, kuri atliko tyrimą, siekiant nustatyti vartojimo prekes ir paslaugas siūlančių internetinių svetainių, pažeidžiančių vartotojų apsaugos teisės aktų reikalavimus, priežiūros ir prieinamumo vartotojams ribojimo galimybes, pateikti pasiūlymai dėl teisės aktų tobulinimo. Pagrindinis tyrimo tikslas buvo įvertinti esamų vartotojų apsaugos priemonių pakankamumą ir efektyvumą, siekiant su vartotojų apsaugos užtikrinimu elektroninėje erdvėje susijusių tikslų, bei išsiaiškinti, kokiomis kitomis papildomomis ar alternatyviomis valstybės institucijų įgyvendinamomis interneto svetainių priežiūros ir kontrolės priemonėmis galėtų būti užtikrinta didesnė vartotojų, įsigyjančių prekes ir paslaugas internetu, teisių ir teisėtų interesų apsauga. Informacija paskelbta Tarnybos internetiniame tinklalapyje <http://www.vvtat.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/kiti-tyrimai-ir-apklausa.html>.

2017 m. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbuotojai surengė 43 seminarus ne maisto produktų ir paslaugų rizikos vertinimo klausimais. Taip pat svarbu pažymėti, kad

tarpinstituciniuose mokymuose produktų rizikos vertinimo klausimais dalyvavo 12 proc. darbuotojų. Įgyvendinant 1 tikslo 2 uždavinį „Tobulinti vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą“ Teisingumo ministerijos užsakymu Lietuvos teisės institutas atliko tyrimą (mokslo studiją) „Vartotojų teisių apsauga išieškant skolas ne teismo tvarka: užsienio valstybių patirtis“. Tyrimo tikslas – ištyrus pasirinktų užsienio valstybių teisinį reguliavimą, atrinkti gerosios praktikos pavyzdžius, susijusius su vartotojų teisių apsauga, kai skolų išieškojimo įmonės vykdo skolų išieškojimą iš vartotojų ne teismo tvarka, bei pateikti pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo skolų išieškojimo ne teismo tvarka srityje Lietuvoje. Mokslo studijoje aptarta skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklos samprata ir ją vykdančių subjektų charakteristika, nagrinėta vartotojų teisių apsaugos teisės normų taikymo skolų išieškojimui ne teismo tvarka iš vartotojo problema, aptarti skolų išieškojimo ne teismo tvarka teisinio reguliavimo būdai ir priemonės, įvertintas skolų išieškojimo įmonėms ir jų priežiūrai taikomas teisinis reguliavimas, aptarti skolų išieškojimo dydžių ribojimai kitose valstybėse, skolininko (vartotojo) teisių užtikrinimo būdai, ypač išskiriant skolininko teisės į informaciją užtikrinimą, ir įvertinta, kaip užsienio valstybių patirtis gali būti pasitelkta, tobulinant Lietuvos vartotojų teisių apsaugą, išieškant skolas iš vartotojų ne teismo tvarka. Tyrimas (mokslo studija) paskelbta Teisingumo ministerijos interneto svetainėje adresu http://www.tm.lt/tm/Tyrimai_ir_analizes/.

Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo Nr. VIII-1206 pakeitimo įstatymo projektas Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos 2017 m. rugpjūčio 1 d. raštu Nr. (26.19-81)3-3269 pateiktas suinteresuotų institucijų išvadoms gauti. 2017 m. gruodžio 5 d. Ūkio ministerijoje įvyko suinteresuotų institucijų pasitarimas dėl pastabų, pateiktų dėl įstatymo projekto, suderinimo. Įstatymo projekte įtvirtintos sąvokos lygiagrečiai derinamos ir su Valstybine lietuvių kalbos komisija. 2017 m. gruodžio 19 d. įvyko posėdis dėl Ūkio ministerijos terminijos komisijos pateiktų terminų straipsnių rinkinių ekspertizės. Pagal suinteresuotų institucijų ir Valstybinės lietuvių kalbos komisijos pateiktas pastabas patikslintą įstatymo projektą Lietuvos Respublikos Vyriausybei planuojama pateikti 2018 m. vasario mėnesį.

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 2017 metais vykdyta veikla bei atsižvelgiant į apklausų rezultatus įvertinta Lietuvos vartotojų padėtis.

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 surengė 50 verslo subjektams skirtų seminarų, kurių metu klausytojai buvo supažindinti su pagrindinėmis vartotojo teisėmis, teikti praktiniai patarimai vartotojų teisių apsaugos ir rinkos priežiūros klausimais, informacija apie tai, 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 ženklumą ir saugą, žaislų saugos ir ženklavimo reikalavimus, elektrotechnikos ir instaliacinių gaminių saugos ir ženklavimo reikalavimus, akcentuota, jog skatinamas taikus ginčų sprendimas bei primintos Tarnybos funkcijos, susijusios su alternatyviu vartotojų ginčų sprendimu. Per tuos pačius ataskaitinius metus buvo surengti ir 32 informaciniai renginiai vartotojams. Minėti švietimo renginiai buvo organizuojami, pasitelkiant įvairius partnerius savivaldybėse, seniūnijose, vietos bendruomenėse, viešosiose bibliotekose, švietimo bei mokymo įstaigose, bendradarbiaujant su VšĮ „Europos vartotojų centras“ verslo ir vartotojų asociacijomis ir kt. Pagrindinėmis temomis, kurios yra aktualios vartotojams, išlieka ne maisto produktų kokybė, ginčų, kilusių tarp jų ir pardavėjų, sprendimo procedūros, nuotolinei prekybai taikomi reikalavimai.

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija 2017 m., siekdama šviesti vartotojus, surengė 15 seminarų Lietuvos regionuose. Bendradarbiaujant su trečiojo amžiaus universitetais, įvairiuose Lietuvos regionuose surengti 7 seminarai, kuriuose buvo pristatyta Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos veikla ir funkcijos vartotojų teisių apsaugos srityje, neteisminis vartojimo ginčų nagrinėjimas bei kiti vartotojams aktualūs energetikos ir geriamojo vandens

tiekimu bei nuotekų tvarkymo klausimai. Bendradarbiaujant su Lietuvos daugiabučių namų savininkų bendrijų asociacija, buvo suorganizuoti 8 seminarai šilumos paskirstymo tema Vilniaus, Alytaus, Kauno, Klaipėdos, Marijampolės, Panevėžio, Šiaulių, Utenos apskričių centruose. Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija 2016 m. pristatė vartotojams naują švietimo iniciatyvą – internetinį tinklalapį 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. Taip pat parengtas lankstinukas vartotojams apie naujus šilumos paskirstymo daugiabučiuose namuose metodus, kurio elektroninė versija skelbiama minėtoje internetinėje svetainėje. 2017 m. Pristatytas žaismingas, patrauklus, įvairaus amžiaus vartotojams skirtas animacinis filmukas apie šilumos energijos paskirstymą daugiabučiuose namuose. Tai dar viena Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos iniciatyva, skirta gerinti vartotojų žinias energetikos srityje.

Valstybinė energetikos inspekcija įvairiuose Lietuvos miestuose ir miesteliuose organizavo 24 viešąsias konsultacijas, skirtas įvairių ūkio subjektų ir vartotojų grupių kompetencijos tobulinimui energetikos srityje. Suteiktų viešųjų konsultacijų, vykdytų 2017 m., kokybės tyrimas pavišintas institucijos interneto svetainėje <https://vei.lrv.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/atliktu-tyrimu-analizes>.

Lietuvos bankas drauge su kitomis institucijomis (Finansų ministerija, Švietimo ir mokslo ministerija, Valstybine mokesčių inspekcija ir Sodra) parengė ir kartu įgyvendina Visuomenės finansinio švietimo planą. Vienas iš šiame plane numatytų prioritetų – padidinti vaikų finansinį ir mokesčių raštingumą, įtraukiant šią temą į formaliojo ugdymo programas ir koordinuojant neformaliojo ugdymo veiklas.

Švietimo ir mokslo ministerija, įgyvendindama Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos įgyvendinimo plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 167 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos įgyvendinimo plano patvirtinimo“, 2.1.1. darbo 3 ir 6 veiksmus, turi atnaujinti bendrojo ugdymo programas, integruojant darnaus vystymosi, kūrybingumo, emocinio intelekto, bendradarbiavimo, verslumo, finansinio raštingumo ir sveikos gyvensenos nuostatas, siekiant užtikrinti programų dermę, sukurti palankesnes dalykų integracijos (tarpdalykiškumo) ir vaikų kūrybingumo ugdymo sąlygas (2018 m. IV ketvirtis). Įvertinus šią situaciją, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijos įgyvendinimo P-3-1-4 vertinimo kriterijus bus įvykdytas 2018 m. Dėl ugdymo turinio atnaujinimo vyko diskusijos su mokytojais, mokslininkais edukologais, kitomis suinteresuotomis grupėmis. Vyko diskusijos, teikti siūlymai dėl Visuomenės finansinio švietimo 2017–2021 m. plano, kuriam pritarė Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2017 m. gegužės 24 d. posėdyje. Institucijos įgyvendinančios strategijos 3 tikslo 2 uždavinio „Tobulinti vartotojų ir verslininkų kompetenciją ir didinti pasitikėjimą elektronine erdve“ 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. Ryšių reguliavimo tarnyba įgyvendindama strategijos 3 tikslo 2 uždavinio vertinimo kriterijus (P-3-2-4; P-3-2-5; P-3-2-6) elektroninio parašo naudotojams ir suinteresuotiems jo naudojimu asmenims 97 kartus suteikė metodinę pagalbą, konsultacijas (elektroniniu paštu, telefonu, susitikimų metu, Elektroninio parašo nuotolinio mokymo sistemos naudotojų grupėje) elektroninio parašo naudojimo klausimais.

2017 m. gegužės mėn. buvo sukurta nauja specializuota Ryšių reguliavimo tarnybos interneto svetainė www.elektroninisparasas.lt, kurioje pateikiama aktuali informacija apie Lietuvos kvalifikuotus patikimumo užtikrinimo paslaugų teikėjus, jų teikiamas kvalifikuotas patikimumo užtikrinimo paslaugas (įskaitant ir kvalifikuotų elektroninio parašo sertifikatų sudarymo paslaugas), Lietuvos patikimą sąrašą, aktualius teisės aktus, naujienas ir kt. Šia interneto svetaine 2017 m.

naudojosi 3448 asmenys. Joje pateikta ir nuoroda į elektroninio parašo nuotolinio mokymo sistemą, kurios naujasis adresas yra <https://mokykis.elektroninisparasas.lt>. Mokymo sistema yra skirta visiems, pradedantiems naudotis ar jau besinaudojantiems elektroniniu parašu, tiek Lietuvos gyventojams, tiek įmonėms. Šioje sistemoje iš viso yra 1870 registruotų vartotojų. 2017 m. šia sistema naudojosi 908 asmenys.

2017 m. interneto svetainėje www.cert.lt buvo paskelbti 24 pranešimai: 5 pranešimai apie saugumo spragas (kartu su saugumo spragų šalinimo instrukcijomis), 15 prevencinių pranešimų (kartu su rekomendacijomis), taip pat 4 pranešimai su CERT-LT veiklos ataskaitos už tam tikrą laikotarpį santrauka. Paskelbtos 6 rekomendacijos interneto naudotojams dėl kenkimo kodo ir saugumo spragų, socialiniame tinkle "Twitter" pasidalintos 75 žinutės. Tarnybos interneto svetainėje paskelbta 10 pranešimų spaudai kibernetinio saugumo tematika. Interneto svetainėje www.esaugumas.lt paskelbtos 23 naujienos, susijusios su saugumu internete, atnaujinti 8 straipsniai, 62 kartus (telefonu ir el. paštu) teikta metodinė pagalba interneto naudotojams saugumo internete klausimais.

2017 m. 13242 unikalūs interneto naudotojai 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 887 unikalūs naudotojai buvo įtraukti į CERT-LT duomenų bazę. 65 % į CERT-LT duomenų bazę įtrauktų naudotojų atsižvelgė į siūlomas rekomendacijas dėl saugumo ir pašalino esančius pažeidžiamumus.

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

Vertinio kriterijaus kodas	Programos, tikslų, uždavinių, vertinimo kriterijų pavadinimai ir mato vienetai	Vertinimo kriterijų vertės		
		Metinis planas	Įvykdyta	Įvykdymo procentas
<i>1 tikslo 1 uždavinys. Gerinti rinkos priežiūrą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą</i>				
P-1-1-1	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, vienetais	1	1	100 proc.
P-1-1-3	Surengtų seminarų, konferencijų, praktinių seminarų ir susitikimų ne maisto produktų ir paslaugų rizikos vertinimo klausimais skaičius, vienetais	1	43	4300 proc.
P-1-1-4	Tarpinstituciniuose mokymo renginiuose dalyvavusių ir kompetenciją patobulinusių specialistų (produktų rizikos vertinimo klausimais) dalis, procentais	5	12	240 proc.
<i>1 tikslo 2 uždavinys. Tobulinti vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą</i>				
P-1-2-1	Atliktas tyrimas, siekiant susipažinti su užsienio valstybių patirtimi, kaip apsaugoti vartotojų teises skolas išieškant ne teisme, 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 (2016 m. – 23 procentai)	37	26	70 proc.
<i>2 tikslo 1 uždavinys. Tobulinti neteisminę vartotojų ginčų sprendimo sistemą</i>				
<i>3 tikslas. Gerinti vartotojų ir verslininkų švietimą ir didinti vartotojų asociacijų vaidmenį</i>				
R-3-1	Verslo subjektų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą	48	40	83 proc.

	didėjimas, procentais (2016 – 45 proc.)			
R-3-2	Vartotojų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą indekso didėjimas (2016-+24,8)	+ 6,1	+26	433 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 (2016 metais – 46 procentai)	44	53	120 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	82	182 proc.
P-3-1-4	Parengtos rekomendacijos, kaip įgyvendinti ikimokyklinio ugdymo programą, atnaujintą priešmokyklinio ugdymo, pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo bendrąją programą įtraukiant į jas finansinio raštingumo klausimus, vienetais	1	0	0 proc.
P-3-1-6	Regionuose surengtų seminarų, skirtų įvairių vartotojų grupių energetikos srities kompetencijai tobulinti, skaičius, vienetais	12	39	325 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	97	194 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	133	133 proc.
P-3-2-6	Interneto svetainėje www.cert.lt pateiktų rekomendacijų ir elektroninių priemonių, padėjusių Lietuvos interneto vartotojams, efektyvumas, procentais	80	65	81 proc.

Įgyvendinant strategiją 2017 m. dauguma strategijos priemonių buvo įvykdytos, iš jų 9 priemonės buvo viršytos, 3 – nepasiekti planuoti rezultatai. Pažymėtina, kad 2015-2018 metų strategijos 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 2018 METŲ VEIKLOS PRIORITETAI

Įgyvendinant strategiją 2018 m. toliau bus vykdomos strategijos priemonės, kuriomis bus siekiama tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą, plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, gerinti vartotojų ir verslininkų švietimą.

Siekiant rinkos priežiūros ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo gerinimo, 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).

2018 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.

Vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 10 straipsniu 2018 m. bus pradėta rengti Valstybinė vartotojų apsaugos plėtros programa.